

Bilan de l'implantation du programme d'intervention en toxicomanie offert par le Centre de réadaptation en dépendance de Québec à l'Établissement de détention de Québec



Rapport de recherche

31 Mars 2015

Projet de recherche financé par
les Instituts de recherche en
santé du Canada (IRSC)

Chantal Plourde, Ph.D., Université du Québec à Trois-Rivières

Marc Alain, Ph.D., Université du Québec à Trois-Rivières

Francine Ferland, Ph.D., Centre de réadaptation en dépendance de Québec

Nadine Blanchette-Martin, M. Serv. Soc., Centre de réadaptation en dépendance de Québec

Catherine Arseneault, Ph.D., Centre Jeunesse de Québec-Institut Universitaire

Avertissement

Le présent rapport de recherche fait état d'une démarche de recherche évaluative qui visait à documenter les premières phases de l'implantation du *Programme d'intervention en toxicomanie offert par le Centre de réadaptation en dépendance de Québec à l'Établissement de détention de Québec*. Il réfère donc essentiellement à l'état de la situation lors de son démarrage. Il va sans dire que depuis ce temps, des ajustements ont été réalisés et que la lecture du rapport pourra donner l'impression, 3 ans plus tard, que certaines des données présentées ne sont plus d'actualité. Cela dit, dans l'esprit de conserver en mémoire l'historique du développement du programme afin de soutenir le mieux possible les futures implantations, il nous apparaît pertinent et justifié de faire état de ces données malgré une certaine péremption.

Bien que les noms et sources reliés aux extraits aient été retirés, le lecteur pourra s'étonner que la simple lecture de l'extrait puisse parfois permettre d'en identifier l'auteur. Par souci de clarté et après avoir obtenu l'assentiment des personnes interviewées, nous avons délibérément choisi de laisser les extraits pour faciliter la compréhension du contenu, qui par moment peut s'avérer complexe et pour lesquels les extraits s'avèrent éclairants et utiles.

Dans ce rapport de recherche, le masculin est utilisé comme représentant des deux sexes, sans discrimination à l'égard des hommes ou des femmes et dans le but d'une part de préserver minimalement l'identité des répondants et, d'autre part, d'alléger le texte.

Tables des matières

Acronymes	iv
Contexte et méthodologie	1
Volet quantitatif.....	1
Volet qualitatif.....	1
Section 1	4
Mise en place et coordination.....	4
1.1 – Tout commence avec les mandats	5
1.2 – ...et un contexte favorable!	5
1.3 – Financer le projet.....	7
1.4 – Faire un tout cohérent, le continuum de services	8
1.5 – Le recrutement des participants.....	8
1.6 – Assurer un suivi : la communication entre les différents acteurs.....	13
Section 2	18
Le programme.....	18
2.1 – Le personnel	19
2.2 – Les ressources matérielles	20
2.3 – Le programme	21
2.4 – Modalités du programme	24
2.5 – Un programme de réadaptation dans un centre de détention, une force et une faiblesse.....	25
2.6 – Impacts du programme.....	25
2.7 – La satisfaction des usagers	31
Section 3	34
Regards vers l’avenir	34
3.1 – Des partenaires en mode solution.....	35
3.2 – Les recommandations.....	36
Section 4	40
Les détenus	40
4.1 – Entreprendre une démarche de changement entre les murs	41
Références	43

Acronymes

CRDQ : Centre de réadaptation en dépendance de Québec

CRUV : Centre de réadaptation Ubalde-Villeneuve

DÉBA : Dépistage et évaluation du besoin d'aide (questionnaire)

ÉDQ : Établissement de détention de Québec

IRSC : Instituts de recherche en santé du Canada

MELS : Ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport

Contexte et méthodologie

Cette évaluation d'implantation fut réalisée dans le cadre du projet de recherche *Évaluation des effets et bilan de l'implantation du programme d'intervention en toxicomanie offert par le Centre de réadaptation en dépendance de Québec à l'Établissement de détention de Québec*. Cette étude à devis mixte, financée par les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC), vise à obtenir des données probantes sur l'efficacité d'un programme d'intervention en toxicomanie offert à une population carcérale, laquelle est particulièrement fragilisée sur le plan de la santé et ce, à plusieurs égards. Ce programme offert aux détenus, et qui fait l'objet de cette évaluation, a pour cibles des aspects biopsychosociaux clairement identifiés comme principaux déterminants de la santé : les habitudes de vie (dont la toxicomanie), la situation sociale et les conditions de vie, le soutien social, le niveau d'instruction, l'environnement social et un mode de vie sain, et les compétences d'adaptation.

Il est important de rappeler une limite inhérente à ce type de processus, c'est-à-dire que des ajustements réalisés au cours de la démarche pourront donner l'impression au lecteur que certaines des données présentées ne sont plus d'actualité puisque les correctifs ont été apportés en cours de route. Cela dit, dans l'esprit de conserver en mémoire l'historique du développement du programme afin de soutenir le mieux possible les futures implantations, il apparaît justifié de faire état de ces données malgré une certaine péremption.

Volet quantitatif

La démonstration des impacts de cette stratégie passe par une démarche d'évaluation aussi exhaustive que possible compte tenu des réalités propres au contexte carcéral et à la population marginalisée qu'elle dessert à partir d'un devis quasi-expérimental avec groupe témoin. Ce volet de l'étude (en cours) est déployé en trois temps de mesure (à l'admission au programme, à la fin et 6 mois après la fin de celui-ci). L'évaluation des effets potentiels et du fonctionnement de la stratégie d'intervention offerte par le Centre de réadaptation en dépendance de Québec (CRDQ) à l'Établissement de détention de Québec (ÉDQ) est réalisée via l'analyse de données issues de questionnaires auto-révélés validés. Les résultats de ce volet seront présentés au cours de l'année 2015.

Volet qualitatif

Le présent rapport collige la perspective des acteurs clés du programme évalué en regard du bilan des processus et des acquis du programme. Il est établi que les variables organisationnelles sont déterminantes pour la réussite de programmes semblables en

raison de leur forte incidence sur la mise en œuvre et l'exécution mêmes des programmes. Ainsi, au travers d'un processus d'évaluation d'implantation rigoureux, un bilan des points forts et des aspects à améliorer en lien avec le programme existant est ici produit, en espérant qu'il permettra de guider des implantations futures.

Entretiens. Afin d'obtenir un point de vue global et complet sur le programme, des entretiens semi-dirigés ont été réalisés avec l'ensemble des acteurs impliqués. Au total, 13 personnes impliquées de près ou de loin dans le programme ont participé au volet qualitatif de cette étude. Par souci de confidentialité, les fonctions et le lieu de provenance de ces répondants ne sont pas divulgués. Six personnes incarcérées ayant participé au programme et au volet quantitatif de ce projet ont également été rencontrées. L'atteinte de la saturation empirique a déterminé le nombre de répondants rencontrés dans cette étude (N=19). Comme un profil très précis de répondants potentiels a émergé, la saturation fut rapidement atteinte.

Collecte des données qualitatives. Les entretiens semi-dirigés ont été conduits par un étudiant gradué (doctorat) spécialement formé à l'entretien qualitatif (Given, 2008). Chaque entretien a duré entre 60 et 90 minutes et avait pour objectif d'obtenir la perspective des parties prenantes à l'égard des deux principaux aspects du programme : le plan organisationnel et le plan d'utilisation des services (Rossi et al., 2004). Le guide d'entretien prévoyait une série de questions ouvertes concernant le plan organisationnel, i.e. les éléments essentiels à la mise en œuvre du programme tels que les ressources humaines, les rôles et tâches, les structures de gestion, la structure de partenariat, les ressources financières et matérielles, etc. Le plan d'utilisation des services concerne quant à lui l'ensemble des interfaces entre le programme et les usagers, les procédures de recrutement et de tenue de dossier décrivant ce qui est fait par les agents de programme auprès des usagers, etc. (Lacharité, 2009). Les entretiens réalisés auprès des participants au programme ont quant à eux été adaptés à leur situation, en portant essentiellement sur des éléments touchant l'organisation, les services reçus et leurs perceptions des impacts du programme.

Analyse des données qualitatives. La position des chercheurs à l'égard de l'objet étudié dans le cadre de cette recherche se situe dans la tradition subjectiviste ou interprétative (Giordano, 2003) selon laquelle l'individu est un « sujet interprétant et ses interprétations lui sont spécifiques, car intimement liées à son expérience personnelle du monde » (p. 20). Après avoir retranscrit tous les entretiens, enregistrés numériquement, et codifié le matériel (à l'aide du logiciel Nvivo) à partir des thèmes ayant émergé (codification par émergence), nous avons procédé à une analyse du contenu de ces entretiens. La méthode de réduction du corpus de verbatim a été réalisée à travers l'analyse de contenu thématique (Deslauriers, 1991) et, plus particulièrement, par thématisations séquencée (Paillé & Mucchielli, 2003). Les entretiens ont bénéficié d'une analyse verticale et d'une analyse transversale afin de dégager les tendances observables dans les propos des répondants (Deslauriers, 1991). Nous avons effectué une analyse du contenu manifeste des entretiens en respectant le plus fidèlement possible les propos des répondants. La construction de l'arbre thématique est passée par l'analyse des points de

convergence et de divergence dans les discours et a mené à l'identification de thèmes généraux, qui ont ensuite été subdivisés en items selon un principe de récurrence.

Section 1
Mise en place et coordination

Les répondants ont été interrogés afin de bien comprendre le processus de mise en place du programme. Cette section de l'analyse détaille ce processus, de même que les moyens utilisés pour assurer le fonctionnement du programme à long terme et les outils de coordination utilisés par les différents partenaires.

1.1 – Tout commence avec les mandats

Plusieurs répondants mentionnent que la coordination et le fonctionnement du programme dépendaient de la flexibilité des ministères à l'égard de leur mission respective, car, bien que les rôles soient définis selon des protocoles précis, mettre en commun l'action de trois instances ministérielles pour former un tout cohérent est complexe et demande des ingrédients essentiels, tel le respect.

Les rôles de chacun étaient quand même assez bien définis au départ. [...] Ce sont trois missions complètement différentes, l'éducation, la santé et la sécurité. [...], mais, en même temps, il y avait beaucoup de respect, il n'y avait pas une mission au-dessus d'une autre. On a essayé de garder un équilibre [...]. Si on veut que ça marche bien, il faut que ces trois missions concordent ensemble. Il ne faut pas en mettre une au-dessus de l'autre.

Par ailleurs, comme dans toute implantation de programme, des obstacles ont été rencontrés. La mise en commun des mandats a occasionné des discussions et négociations de divers ordres, notamment en regard du nom à donner au département, et ce à cause des différents mandats des acteurs et des enjeux propres à chaque organisation.

On s'entendait tous sur le fait que c'était important de dispenser ces services et de le faire de cette façon-là. Une des zones où l'on s'entendait moins il y avait le choix du nom du département. Parce qu'au niveau du CRUV¹, ils voulaient que ça soit "thérapie"² parce que ce sont des intervenants et parce qu'ils dispensent des services thérapeutiques. La commission scolaire n'était pas d'accord parce qu'eux dispensent des services éducatifs.

Après discussions, le nom retenu fut finalement : Département spécialisé en toxicomanie.

1.2 – ...et un contexte favorable!

Le projet d'offrir un programme d'intervention en toxicomanie entre les murs de l'ÉDQ est né d'un contexte où les besoins d'intervention auprès de cette clientèle étaient très grands, dans un conjoncture difficile. Il va sans dire que le momentum pour le démarrer était très bon.

¹ En juin 2012, le Centre de réadaptation Ubalde-Villeneuve (CRUV) a changé sa dénomination pour devenir le Centre de réadaptation en dépendance de Québec (CRDQ). Comme la collecte de données a chevauché cette période de changement, on retrouve ces deux appellations dans les extraits.

² Bien que le CRDQ et l'ÉDQ privilégient l'utilisation du terme « programme d'intervention spécialisé en toxicomanie » pour désigner le programme à l'étude, certains participants utilisent le terme « thérapie » ou « Département 21 », en lien avec la localisation du secteur où il est dispensé.

Sous une bonne étoile, parce que les choses se sont faites facilement et rapidement. [...] Beaucoup de travail, mais beaucoup de plaisir, dans le sens où c'est comme si tout allait seul. Beaucoup de choses nous facilitaient la vie.

Plusieurs répondants mentionnent qu'avant la création du programme, les services offerts à la population carcérale en lien avec la toxicomanie étaient limités et ne rejoignaient qu'une petite portion de la population carcérale. Malgré les quelques ressources présentes, les répondants affirment qu'elles n'étaient pas en mesure de répondre à la demande croissante de services.

[...] le CRUV venait ici à fréquence régulière, mais pour du suivi individuel. Donc, on rejoignait un certain nombre de personnes, mais, au bout d'un certain temps, on s'est rendu compte qu'on ne rejoignait pas assez de gens pour le nombre de personnes incarcérées qui consommaient. [...] Il y avait aussi la manière dont on ciblait les clients à l'admission pour le suivi individuel. [...] C'est là qu'on a pensé que peut-être que faire du groupe ça ferait en sorte que l'on rejoindrait plus de clients qu'en suivi individuel. [...] C'est de là que l'idée est née de faire le département spécialisé en toxicomanie.

Un contexte sociopolitique favorable. Quoi qu'il en soit, il semblerait que l'étincelle du départ soit due à une combinaison de facteurs : la préoccupation de l'établissement à l'égard des besoins des détenus, une enquête du coroner mettant en évidence le besoin d'évaluation des personnes à risque suicidaire (à la suite du suicide d'un détenu par overdose), auxquels s'ajoutent des contextes favorables pour tous les partenaires, notamment de la part du ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport (MELS).

De plus, les modifications à la Loi concernant les responsabilités et devoirs des ministères vis-à-vis la santé des personnes incarcérées jouaient également en faveur d'une telle initiative. En effet, l'article 23 de la LSCQ mentionne que le MSP peut conclure une entente avec un ministère ou un organisme ayant développé une expertise précise en regard d'une problématique donnée afin d'élaborer et d'implanter de services adaptés aux besoins de la clientèle carcérale (Bastille, Simon, Lalande et Roy, 2010).

[...] l'implantation de la nouvelle Loi sur le système correctionnel venait changer [...] donner des responsabilités et des pouvoirs. Il y a un article de loi qui dit que le directeur de l'établissement doit tout mettre en œuvre pour offrir des programmes spécialisés à la clientèle en lien avec leurs problématiques, mais bien sûr, dans le respect des mandats de chaque organisation. Pour l'EDQ, le traitement, ce n'est pas le mandat, mais l'établissement a le devoir d'établir des liens de partenariat avec d'autres personnes qui ont le mandat de l'éducation, de l'emploi et du traitement.

La motivation et le pouvoir d'action des personnes impliquées. Finalement, plusieurs répondants affirment qu'un des ingrédients gagnant dans l'élaboration du programme a été non seulement que le contexte s'y prêtait, mais également le grand intérêt et la motivation des personnes impliquées, de même que le pouvoir d'action nécessaire pour concrétiser le projet.

Souvent, c'est sur la tête des personnes qui s'investissent beaucoup, qui y croient puis qui ont des connaissances et des connexions, et qui travaillent bien avec les autres. Au départ, c'était ça.

1.3 – Financer le projet

Le financement du projet provient de différentes sources. D'une part, la commission scolaire verse un montant forfaitaire au CRDQ via un programme particulier visant l'intégration sociale des étudiants. Ce montant est établi selon une entente avec le Centre St-Louis³ et il permet de défrayer la moitié des coûts annuels de fonctionnement du programme. Les autres fonds proviennent en partie de l'ÉDQ via le fonds de soutien à la réinsertion sociale ainsi que du CRDQ pour l'équivalent des intervenants pour deux jours et demi par semaine.

Une partie du financement provient de l'implication du scolaire. [...] donc, nous avons une entente de partenariat qui lie le Centre de réadaptation, l'ÉDQ et la Commission scolaire de la Capitale. Dans cette entente, nous avons notre mission du réseau soit le traitement de la dépendance, l'offre des services spécialisés d'adaptation et de réadaptation, etc. C'est attendu que la Commission scolaire offre des services éducatifs pour adultes à une clientèle qu'elle ne peut pas, elle-même, desservir d'où l'entente avec le CRDQ pour que la clientèle desservie puisse recevoir des services éducatifs requis en intégration sociale dans le but de pouvoir faciliter leur pouvoir d'interagir dans le milieu.

Ce sont des transferts budgétaires qui se font à tous les trois mois en fonction des heures générées par les élèves. Si le programme dure 15 heures et qu'il y a 10 élèves, c'est 150 heures par semaine. Au bout de trois mois, on calcule le nombre d'heures générées par les ateliers puis, selon ce que le ministère accorde, nous transférons une partie au Centre pour l'enseignement.

Quelques répondants affirment que ce moyen de financement demande des ajustements comme la production d'évaluations des usagers, de comptes rendus annuels et déterminerait également la nature de l'approche préconisée en rencontres (psychoéducatives).

Pour que les participants soient reconnus, crédités, nous devons faire de l'évaluation comme à l'école. [...] c'est très compliqué. C'est nous qui devons assumer ce volet avec l'aide de la commission scolaire. [...] Ce fut toute une organisation d'horaire, d'évaluation, d'outils d'évaluation avec lesquels on a travaillé. Ils ont vraiment tout fait pour nous faciliter les choses parce que, pour nous, ça exige énormément de paperasse, ça n'a pas de bon sens.

Pour leur part, les détenus n'ont soulevé aucun élément particulier concernant le financement qui se répercutait sur eux, sur le matériel utilisé ou encore sur leur milieu de vie – le Département 21.

Je trouve que c'était correct. Il ne manquait rien et il y avait un bon fonctionnement. C'est quasi trop bien. Il y avait tout. C'était bien le fun [...]. Moi, j'ai trouvé que c'était bien organisé. Il ne manquait pas vraiment de budget.

Malgré des ajustements et des zones grises qui demeurent quant à son mode de financement, la réussite de l'implantation du programme tient de la volonté des trois partenaires, qui ont accepté de partager les frais dans le but d'offrir des services aux personnes incarcérées.

³ Le Centre St-Louis est l'un des centres d'éducation des adultes de la Commission scolaire de la Capitale et celui qui assure l'éducation des personnes détenues à l'ÉDQ.

1.4 – Faire un tout cohérent, le continuum de services

Intégration des services déjà présents. Quelques répondants mentionnent la présence de différents autres organismes qui offrent des services aux détenus à l'ÉDQ. Bien qu'ils ne détaillent par particulièrement le rôle et le mandat de ceux-ci, les répondants affirment que le programme s'ajoute aux services déjà existants. Certains rapportent avoir souhaité que le programme à l'ÉDQ s'intègre dans un continuum de services, dans un tout cohérent.

[...] il y a un programme qui s'appelle "Entrée-libre", qui est un programme motivationnel pour les personnes dépendantes. C'est un programme où ils vont surtout travailler sur la prise de conscience de la problématique puis l'aspect motivationnel pour que la personne aille chercher de l'aide. Parfois, quand on rencontre en pré-groupe quelqu'un qui ne reconnaît pas qu'il a la problématique ou qui n'est pas motivé à venir faire la thérapie, on va le retourner vers "Entrée-libre" [...] pour que la personne aille travailler sa motivation puis assumer sa problématique pour, après, venir avec nous.

Proposer un « après-programme ». Quelques détenus affirment qu'un suivi au CRDQ leur est proposé à la suite de leur séjour dans le Département 21.

En fait, quand on sort de la thérapie, en temps normal, on va dans les BMT⁴, qui se trouvent à être les roulottes et on peut continuer à avoir un suivi là-bas, une postcure. Une fois par semaine, il y a des rencontres avec une personne de la prison, mais qui est en lien avec le CRUV.

Par ailleurs, les détenus rapportent que le retour à la vie « carcérale régulière » à la sortie du Département 21 est difficile.

C'est ça que je trouve "weird" un peu, c'est le retour aussi à la détention. C'est un petit côté négatif. La personne peut oublier très vite d'où elle vient. Au début, ça va, mais ça peut se dégrader très vite selon la période de temps qui reste à faire. Si la personne a encore un an à faire dans les secteurs avoisinants où c'est plus la prison que la thérapie, c'est sûr qu'elle peut finir par l'échapper très facilement.

Moi, c'était frais. J'ai fini la thérapie et je me suis ramassé dans les BMT. Pas longtemps après, je passais aux libérations conditionnelles, j'ai été accepté. J'ai continué avec (organisme en dépendance) et, encore aujourd'hui, je suis en postcure avec eux. J'ai des rendez-vous aux deux semaines pour une postcure qui dure un an.

1.5 – Le recrutement des participants

Les critères d'inclusion et d'exclusion. Premièrement, plusieurs répondants mentionnent qu'il y a des balises bien définies pour orienter l'évaluation ou la sélection des nouveaux usagers du programme. Notamment, en plus du résultat obtenu lors de la passation de l'outil d'évaluation standardisé DÉBA (Dépistage et évaluation du besoin

⁴ Bloc modulaire temporaire : sorte de maison mobile installée sur le terrain de la prison.

d'aide Alcool/Drogues)⁵, tous s'entendent pour dire qu'il est impératif que le détenu reconnaisse qu'il a une problématique de consommation et qu'il soit motivé à entreprendre une démarche personnelle. Également, pour être inclus dans le groupe, les détenus doivent démontrer des comportements adéquats, avoir un dossier acceptable au niveau de la dangerosité et être admissibles dans un secteur à sécurité minimale.

Il y en a qui sont très violents, il y en a qui ont fait des prises d'otage, il y en a qui ont de mauvaises intentions. Il faut écarter ces gens-là de la thérapie du 21 pour protéger, évidemment, les intervenants du CRUV de toute violence physique. On essaie, le plus possible, d'avoir des gars qui sont fonctionnels au niveau du G1⁶. Donc, on évalue les gars et on les rencontre également. Dans le cas des gars du G2, pour ceux qui ont de la violence dans leur dossier, on va les rencontrer pour vérifier s'ils ont une intention malsaine de faire de quoi dans le 21 parce qu'il y a eu des cas comme ça au départ. [...] Donc, pour s'éviter d'aller dans un autre secteur moins intéressant, pour aller faire une thérapie sans vraiment avoir le fondement de la faire.

À cet égard, quelques répondants nomment les contraintes liées au local comme facteur influençant la sélection des nouveaux usagers.

Je dirais que, dans un monde idéal, on aurait deux départements comme ça. Un dans le G1 [clientèle à sécurité minimale] qui serait comme un dortoir et un autre qui ciblerait la clientèle à sécurité régulière.

Donc, on a plein de gens qui cotaient au DÉBA, qui étaient motivés, qui voulaient s'aider et quand ils arrivaient, ils ne rencontraient pas les critères sécuritaires pour être classés dans une section à sécurité minimale, donc ils n'avaient pas accès au Département 21. On s'est dit qu'il aurait fallu déployer le programme dans un département un peu plus sécuritaire comme le G2. L'idéal aurait été de faire ce département au G2, mais c'est irréaliste de penser vider un secteur au G2 pour en faire un de thérapie parce que le nombre de clients est plus important dans les départements. Au G1, ça nous permet de viser un seul secteur avec 14 personnes. C'était réaliste au niveau du nombre de clients et c'était correct au niveau des places. [...] Là, pour l'étude sécuritaire, il ne faut pas de rapport de discipline de violence, il ne faut pas que le gars ait trop de délits de violence, les sentences fédérales sont aussi regardées. Je ne dis pas que ces personnes sont automatiquement exclues, mais ce sont des choses qui sont regardées. Donc, il y a beaucoup de nos clients au G2 qui répondaient aux critères de consommation et qui étaient motivés, mais qui n'ont pas répondu aux critères sécuritaires.⁷

Quelques répondants soutiennent qu'il y a aussi des exceptions et du « cas par cas ». En ce sens, les critères officiels énoncés jusqu'à présent font davantage office de grandes lignes directrices que de lois ou de règles immuables et il est clair que les acteurs font preuve de souplesse.

C'est arrivé quelquefois où nos agents ont fait des exceptions et ils les ont acceptés quand même. Environ huit fois sur dix, ce sont de très bons candidats. Ils s'impliquent super bien. Certains ont fait du pénitencier, ils savent donc comment ça fonctionne. Ils ont du leadership et beaucoup de crédibilité auprès de leurs pairs.

En fait, je donne la chance, même s'il n'est pas motivé, peut-être qu'avec la dynamique, il va s'investir et il va être motivé éventuellement. Donc, parfois, je permets. C'est une modulation, du cas par cas. Ça n'arrive pas régulièrement, mais ce sont des choses qui peuvent arriver.

⁵ Tremblay et al., 2004 (le lecteur intéressé peut retrouver l'outil sur le site web : www.risqtoxico.ca)

⁶ Secteur de l'ÉDQ

⁷ D'autres options sont alors offertes à ces personnes (Entré Libre, groupe de soutien)

Finalement, quelques répondants observent que, malgré les critères d'évaluation qui sont mis en place pour orienter leur choix, il est arrivé que le programme accueille des usagers qui n'avaient pas leur place dans le département ou, au contraire, qu'ils refusent des usagers qui en auraient pourtant bénéficié.

[Dans un contexte de surpopulation] on ne peut pas se permettre de laisser un département pouvant accueillir 12 personnes à 7 ou 8 personnes. Ce ne serait pas accepté, surtout quand il y a surpopulation. Donc, certaines personnes qui n'auraient pas été sélectionnées autrement s'y sont retrouvées.

[...] Il y a des gars qui intègrent la thérapie pour une très mauvaise raison, mais, généralement, ils ne terminent pas. Ils quittent ou ils sont expulsés avant parce qu'on les voit assez rapidement. Puis, il y en a qui nous ont passé « des petites vites » qui sont venus et qui ont juste fait du temps et ils nous ont fait croire que... mais ça fait partie de la *game*.

Rappelons que les critères de recrutement ont été modifiés depuis l'élaboration du programme, particulièrement les critères concernant le type de sentence. En effet, dans certains cas particuliers, les détenus ayant une sentence de moins de 6 mois et ceux ayant déjà purgé une sentence de niveau fédéral peuvent intégrer le programme.

Les clients qui ont fait de la détention au fédéral, normalement, ils ne devraient pas venir avec nous et ce sont nos meilleurs clients. C'est normal, au fédéral, ils marchent droit, ce sont des clients parfaits pour nous parce qu'ils sont capables de respecter les règles, ils fonctionnent super bien.

Les critères suivants ont également été assouplis : durée de la sentence, besoins criminogènes, capacités de lecture et écriture.

Au début, on avait ciblé la clientèle de 6 mois et plus seulement. Nous voulions même que ce soit un des deux premiers besoins criminogènes à l'évaluation effectuée par un agent de probation à l'aide du LS-CMI. Nous avons constaté que c'était trop long avant que les personnes reçoivent des services. Les gars avaient le temps de commencer à travailler. Lorsque leur tour venait, cela impliquait qu'ils arrêtent de travailler et qu'ils retournent à l'école. C'était incohérent. Il nous fallait une référence plus efficace et plus rapide. Nous avons alors pensé que ça pourrait être les ASC qui ciblent les clients en passant le DÉBA à toutes les personnes incarcérées et qui placent la personne sur la liste dès que les résultats l'indiquent. Cette manière de fonctionner a été super efficace. La liste d'attente a baissé. C'est à ce moment que nous avons pensé à inclure les sentences de six mois et moins.

Nous n'avions pas pensé que certaines personnes ne savaient ni lire, ni écrire. [...] Beaucoup d'exercices de réflexion par écrit sont faits dans le département. Nous avons suggéré aux personnes d'écrire « au son » pour qu'au minimum on puisse les comprendre par écrit. Nous ne demandons pas aux personnes incarcérées d'écrire de gros textes. Nous avons même essayé par le dessin. Nous demandions aux personnes si elles étaient capables de dessiner ce qu'elles ressentaient ou ce qu'elles faisaient, et de nous faire les réflexions de cette manière. Mais l'obstacle était trop important. Par contre, nous en avons parlé avec la commission scolaire et des cours d'alphabétisation ont été offerts aux gars qui ne savaient ni lire, ni écrire. Toutefois, nous sommes limités au niveau du temps de sentence.

Il faut que la personne ait un niveau de lecture et d'écriture minimum pour pouvoir venir dans la thérapie et si elle ne l'a pas, malheureusement, elle ne peut pas intégrer. Si je prends une personne avec ce type de difficultés dans la thérapie, je risque de lui faire vivre un échec parce

qu'elle risque d'avoir trop de difficultés à suivre. Elle risque de se sentir incompétente parce qu'elle n'est pas capable. Moi, je ne veux pas faire vivre d'échecs aux gens dans la vie. Ce n'est pas le but. Ce n'est pas une question de discrimination.

Le processus de recrutement des usagers. Quelques répondants mettent en lumière que les nouveaux arrivants dans le programme ont été recommandés par des personnes-ressources hors établissement, avant même leur arrivée à l'ÉDQ. De plus, une fois qu'ils sont entrés à l'ÉDQ, les habitudes de consommation de substances psychoactives des détenus sont évaluées par des agents correctionnels qui leur administrent le DÉBA. Les détenus présentant des difficultés de consommation notables, qui répondent positivement à l'évaluation de la sécurité et du comportement (faite par l'ÉDQ) et à l'évaluation de la motivation à travailler sur leurs difficultés (faite par le CRDQ) peuvent intégrer le département 21 pour une durée de 6 semaines.

Du point de vue des détenus, le processus de recrutement consiste principalement en une rencontre d'évaluation avec un des cliniciens du programme et à l'attente de la décision concernant leur demande. Quelques-uns abordent le délai d'attente entre le moment où ils font leur demande, l'évaluation et leur intégration dans le programme. Alors qu'un seul détenu juge ce délai trop long, la plupart estiment, au contraire, que le délai est beaucoup plus court que lorsqu'ils font une demande de service à l'extérieur de l'établissement de détention.

Dans le fond, ils ont eu mon dossier et ils ont vu que mes délits étaient liés à ma consommation. Ils m'ont proposé d'aller en thérapie et j'ai accepté. J'étais volontaire à y aller. Après, un intervenant de la thérapie est venu me rencontrer pour faire l'évaluation, pour voir si j'étais admissible. Après, je suis entré. Je pense que c'était le vendredi d'après [...] le délai n'était pas long. Je pensais que ce serait plus long parce que dehors ça prend du temps. Parfois, pour avoir des suivis, ça prend trois à quatre mois. J'ai entré la même semaine, j'étais bien content.

De plus, quelques répondants apportent des précisions concernant la tâche complexe qu'ont les personnes (agents correctionnels et clinicien) responsables de l'évaluation des candidats potentiels du programme dans le processus de sélection. L'évaluation sécuritaire semble en effet particulièrement complexe à mener puisque le lieu physique (sécurité minimum) doit être tenu en compte. De plus, les agents correctionnels et les cliniciens n'ont pas nécessairement la même vision des détenus, les premiers les côtoyant également en dehors des activités du programme.

[...] être en face des thérapeutes et après la thérapie, c'est différent. Qu'est-ce qui se passe dans la thérapie : c'était le meilleur étudiant qui a passé en thérapie, mais c'est toujours l'après-thérapie, quand les thérapeutes partent [leurs comportements changent parfois]. [...] Nous, le problème, c'est le hors thérapie. On essaie le plus possible de bien filtrer chaque détenu. [...]

Finalement, alors qu'une faible proportion des répondants affirme que l'outil d'évaluation utilisé, le DÉBA, remplit son rôle et est utile dans le milieu carcéral, d'autres répondants mentionnent qu'il départage mal les candidats qui devraient intégrer le programme ou non. Ces répondants croient que certains détenus peuvent mentir sur leur problématique pour différentes raisons en complétant l'outil. Quoi qu'il en soit, bien que l'outil soit fonctionnel, son utilisation semble présenter certaines limites dans le cadre du contexte carcéral.

Notre système est efficace. Je vois seulement un problème au point de départ, au niveau du DÉBA, parce que le client qui ne reconnaît pas avoir de problèmes de consommation va fausser ses réponses au DÉBA. Par conséquent, il ne répondra pas aux critères de deuxième ligne. Donc, c'est certain que ce client ne sera pas retenu. Si le client n'est pas honnête et ne reconnaît pas au minimum avoir un problème de consommation, il est échappé.

Les moyens pour améliorer les lieux physiques où se déroule le programme.
Quelques répondants expriment que le recrutement de nouveaux usagers a été difficile au départ et a entraîné certains ajustements. Afin de favoriser la participation, les responsables ont d'une part tenté de rendre attrayant le séjour au Département 21 et d'autre part ont imposé des conséquences aux détenus choisissant d'aller travailler aux ateliers plutôt que de travailler sur leur problématique de toxicomanie identifiée.

Nous avons fait un beau décor, de la belle peinture, des rideaux [...] Nous avons pensé qu'au fil du temps, ils seraient attirés davantage par notre succès et le bénéfice qu'ils en retirent et c'est arrivé, donc ce n'était pas vraiment une surprise.

On s'est rendu compte qu'il y avait des gars qui refusaient d'aller au Département 21 parce qu'ils préféreraient aller travailler aux ateliers. C'était un problème. [...] Donc, afin d'être cohérents et encourager ceux qui travaillent sur leur vraie problématique, nous avons limité l'accès au travail à ces personnes.

Dans le même sens, que des répondants affirment que la participation au programme n'est pas totalement volontaire; certains affirmant même que les détenus sont obligés d'y participer.

... la nouvelle trajectoire, quand ils arrivent à l'établissement de détention, ils sont rencontrés. Selon leurs risques criminogènes, ils sont évalués et ils sont dirigés vers des programmes. S'ils refusent les programmes, ils ont une perte de privilèges.

Finalement, un participant rapporte la création et la distribution d'un journal et d'un dépliant comme moyen de recrutement pour susciter l'intérêt des usagers potentiels.

C'est entre autres pour cette raison que nous avons rédigé l'article dans le journal interne pour essayer de rejoindre le plus de monde possible. Le pamphlet a été revu pour qu'il soit accessible et qu'il soit distribué. Pour moi, c'est une façon d'amener le plus de personnes possible. On essaie de faire comprendre ce qu'est le Département 21. [...] La seule chose que je me suis dit c'est qu'on peut aller chercher plus de monde. Avec l'article dans le journal interne et le pamphlet, je me suis dit que nous aurions peut-être un peu plus de personnes, que nous pourrions en accrocher un peu plus.

Cette stratégie semble efficace, car quelques détenus affirment avoir connu les services offerts au Département 21 grâce aux affiches placardées dans l'établissement.

Finalement, le « bouche à oreille » semble également opérer puisque quelques détenus affirment avoir fait une demande de service au Département 21 après en avoir entendu parler par d'autres détenus ou des agents correctionnels notamment lors des séances d'informations aux nouveaux.

Je l'ai su il y a quelques années quand ils ont commencé la thérapie à Orsainville. Je l'ai su par rapport à quelqu'un qui y a été.

C'est sûr que je connais la prison. Ce n'est pas la première fois que j'y vais. J'avais déjà entendu parler de ce secteur. Ça ne fait pas des années qu'il existe. À sa sortie, j'en ai entendu parler, mais moi je n'étais pas prêt. [...] Notre agent correctionnel [...], il nous rencontre un moment donné et il nous offre d'aller dans ce secteur parce qu'il voit qu'on fait des efforts et qu'on n'est pas un détenu récalcitrant.

1.6 – Assurer un suivi : la communication entre les différents acteurs

Rencontres et mises à jour. Plusieurs répondants parlent des modalités de communication entre les différents corps d'emplois, par exemple entre les agents correctionnels et les cliniciens qui travaillent dans le Département 21. Les moyens préconisés varient en fonction des besoins. Ainsi, tous ces acteurs sont appelés à faire des discussions de cas ensemble, à écrire des notes évolutives dans les dossiers des usagers et à faire des rencontres hebdomadaires de suivis. Il y a aussi des discussions informelles sur une base quotidienne entre les personnels.

Il y a des rencontres qui sont prévues entre les partenaires. Il y a un journal de bord qui est au département et qui permet de faire des suivis entre les personnes. Les professeurs et les intervenants se parlent beaucoup pour savoir comment on va. Les gardiens sont tout le temps là. Ils circulent pendant le traitement. Parfois, ils sont un peu à l'extérieur du département, mais s'il y en a un qui ne va pas bien, ils vont entrer. Il y a des notes qui sont laissées à la fin de chacune des journées pour expliquer les événements de la journée. La nuit, il y a aussi des notes de laissées pour que les intervenants puissent les lire le matin quand ils arrivent.

Parfois, on va parler d'un participant. S'il est trop faible, on va parler de son niveau de français parce qu'ils doivent écrire dans leur programme. Parfois, on peut collaborer de cette façon. C'est une collaboration constante.

Également, les acteurs gravitant autour du programme sont appelés à participer à des rencontres « administratives » de groupes avec les dirigeants des différentes parties, soit pour aborder des situations difficiles (obstacles, ajustements, recherche de solutions) ou encore, pour réviser le fonctionnement du programme. Ces rencontres sont organisées au besoin.

Nous faisons des rencontres moins fréquemment qu'au début.

Au départ, nous avons une rencontre par trimestre [...]. Nous devrions être rendus à deux rencontres par année avec tous les partenaires qui sont impliqués dans le projet.

Je rencontre les intervenants et on rencontre la coordonnatrice ou la direction quand on signe les protocoles d'entente parce qu'ils sont toujours pour une durée d'un an, une année scolaire soit du premier juillet au 30 juin. [...] Nous le révisons et nous le regardons afin de vérifier si ce que nous faisons est toujours logique et correct.

Bien que les représentants du volet scolaire aient été invités à faire partie des réunions dès le début du processus, l'extrait suivant témoigne d'une perception différente. Ce professeur perçoit que ces rencontres concernent davantage les patrons et

se questionne à savoir si cela ne pourrait pas être pertinent que les professeurs y soient intégrés.

Normalement, nous ne sommes pas invités. Peut-être que notre directeur a été invité. [...] Ça serait peut-être intéressant de pouvoir y participer, ce pourrait être un avantage. Parfois, pour savoir sur quel sujet qu'ils travaillent. [...]

La qualité de la communication. Bien que la communication entre les différents partenaires dans le programme ait été ponctuée à certains moments de quelques désaccords ou malentendus (ce qui est normal dans un contexte d'implantation aussi complexe), il semble que de manière générale, les relations de travail entre les gens qui ont élaboré le projet aient toujours été excellentes.

C'est probablement un des plus beaux projets que j'ai mis sur pied depuis que je suis gestionnaire.

C'est agréable un comité de travail qui fonctionne bien et je pense que nous allons tous vers la même direction. S'il y avait une embûche, nous trouvions toujours une solution. C'était facile de travailler ensemble. Lors de la mise en place, il y a eu des tensions. [...] nous avons dû aller apaiser les irritants et ce fut de courte durée. Ce fut une sorte de choc culturel.

Il y avait tellement une grande volonté de dire : "On va prendre tout ce que vous nous donnez..." qu'on le sentait à chaque fois qu'on les croisait. Ils étaient toujours soucieux de notre bien-être. Les mots d'encouragement étaient toujours là de la part des gens qui avaient mis sur pied le projet. Notre agent de liaison était toujours disponible. L'équipe de professionnels qu'on a eu à côtoyer a toujours été excellente dans l'ensemble.

Un des irritants pour les cliniciens concerne les demandes en regard des aspects administratifs.

Ça demande beaucoup plus de temps. Il y a de la paperasse à remplir [...] De plus, nous devons garder des dossiers. Nous gardons des copies de plusieurs documents, c'est ahurissant. C'est au cas où il y aurait des vérifications et que le vérificateur aurait à poser des questions sur ce qui peut arriver. Ça fait beaucoup de papier à remplir et à garder.

D'un autre côté, quelques personnes affirment que les enseignants font tout ce qu'ils peuvent pour faciliter la tâche aux gens du CRDQ et que le MELS a fait preuve de conciliation et de bonne volonté, autant à l'élaboration du programme que dans sa mise en marche.

Ils ont vraiment tout fait pour nous faciliter les choses. Pour nous, ça exige énormément de paperasse. Tranquillement, ils ont essayé de nous aider à diminuer cette paperasse, mais ça en prenait pareil.

Nous avons fait de grands bouts pour que ça fonctionne. [...]. Je pense que, dans les circonstances, on s'entraide. On aide le programme en termes de locaux. [...] Je trouve que le partenariat est correct dans la mesure de notre fonctionnement en prison et du peu de locaux.

De manière générale et pour l'ensemble des partenaires impliqués sur le terrain, voici les éléments qui ont été à la source de conflits entre les intervenants depuis le début du projet et qui devraient être pris en compte dans une éventuelle implantation.

L'implication des agents correctionnels et des professeurs au moment de l'élaboration du programme. Des répondants soulignent qu'il aurait été souhaitable que les agents correctionnels et les professeurs soient impliqués de manière plus constante au moment de l'élaboration du programme. En début d'implantation cette situation a pu avoir un impact sur le climat de travail.

Le prochain extrait témoigne qu'au contraire, les agents ont été impliqués dès le début dans l'élaboration de ce programme.

Dès le départ, ils faisaient partie de nos réunions. On a nommé deux agents qui allaient être responsables du 21. On les invitait pour comprendre ce qu'ils en pensaient.

Un choc des cultures. Deuxièmement, plusieurs répondants parlent du « choc des cultures » auquel ont été confrontés les intervenants de chacune des organisations. Selon eux, l'environnement particulier qu'est l'établissement de détention, la philosophie des intervenants ainsi que leur perception de ce qu'est de « favoriser la réinsertion sociale » sont des éléments qui créent des tensions.

Je pense qu'il y a eu des ajustements à faire sur les mandats de chacun, afin de savoir comment on peut les accomplir sans brimer l'autre ou sans inquiéter l'autre [...]. C'est compliqué d'établir les zones de collaboration dans le cadre d'un plan d'intervention correctionnel. Ce sont trois secteurs, c'est de l'intersectoriel. Il y a eu des enjeux au niveau de la perception de ce qu'est la réduction des méfaits, de ce que pouvait être la confidentialité. Quand est-ce qu'on divulgue? Quand est-ce qu'on ne divulgue pas? Quelles règles de fonctionnement se donner autour de ces enjeux? [...] L'appropriation des mandats et des limites d'intervention de chacun et l'établissement des règles de fonctionnement ont pris un certain temps.

Les personnels du CRUV ont trouvé l'adaptation difficile.

Au début, ce qui a été un peu compliqué c'est d'être capable de faire notre place, d'avoir de la crédibilité dans un département où, normalement, ce n'était que la sécurité qui primait. [...] On est des civils. On n'est pas du tout concerné par la sécurité jusqu'à ce qu'on soit confronté aux tâches quotidiennes des agents et qu'on voit à quel point la sécurité est importante en prison.

Les agents reconnaissent d'ailleurs que cela ne devrait pas être facile pour les intervenants du CRUV.

C'est sûr que les intervenants du CRUV avaient également une adaptation à faire parce que ce ne sont pas les mêmes règles à l'interne et à l'externe. Ce sont des règles difficiles ici, ce sont toujours les agents qui décident en premier lieu. Par la suite, ils prennent la place. C'est une chose avec laquelle ils ne sont pas habitués parce que c'est le contraire chez eux.

De plus, le défi qui semble avoir été le plus important dans cet ordre d'idées, a été d'allier les mesures de confidentialité en vigueur au CRDQ et les contraintes de sécurité exigées par l'ÉDQ.

Toute la confidentialité à laquelle tient beaucoup le système de santé et toute la sécurité à laquelle tient beaucoup la détention et le Ministère de la Sécurité publique, c'est normal. Quand tu es en prison et que ça ne va pas bien, tu es content qu'il y ait un gardien pour te dire quoi

faire. C'est compréhensible [...] il y a une zone de difficulté soit la confidentialité versus la sécurité.

Les agents disaient : "On voit mal comment on va pouvoir concilier la sécurité et la confidentialité ainsi que le thérapeutique que les services imposent". Les agents avaient des inquiétudes au début.

C'était le problème au début, car on n'avait pas ces informations et le CRUV était résistant à nous les donner. Ils avaient l'impression de briser le protocole thérapeutique, mais ce qu'on voulait ce n'était pas des informations personnelles, mais un état d'esprit général qui nous permettrait d'encadrer les détenus. Nous ne voulons pas savoir ce qui s'est passé dans leur enfance, nous voulons savoir s'ils sont plus sensibles, s'ils sont plus dangereux pour les autres ou pour eux-mêmes.

Bien comprendre le rôle de l'autre partie. Troisièmement, certaines difficultés sont survenues entre les cliniciens du CRDQ et les professeurs du MELS. D'une part, des ambiguïtés en ce qui a trait aux tâches des professeurs versus celles des intervenants (enseignement de cours versus éducation en réadaptation) et d'autre part, des difficultés au niveau de la division du groupe d'utilisateurs en deux petits groupes et de l'horaire. À ce titre, il semble que des professeurs auraient trouvé difficile le roulement important d'élèves causé par leur participation au programme.

Les professeurs étaient plutôt en désaccords, car dans le 21, le groupe est séparé en deux. Pendant que la moitié va en thérapie, l'autre va à l'école et vice versa dans l'autre demi-journée. Donc, les profs se retrouvaient avec des groupes instables. Ils disaient : "Est-ce que c'est le groupe A ou B ce matin? On est tanné que ça change tout le temps selon les admissions et les départs toutes les semaines".

Également, des répondants relèvent que des intervenants du CRDQ et des professeurs du MELS auraient été irrités par le non-respect des plages horaires accordées à chacune des activités de réadaptation des utilisateurs, c'est-à-dire le respect des heures des blocs de cours.

Nous avons eu de petits accrochages entre les intervenants, quant à certains détails importants dans le quotidien. [...] Par exemple, pendant qu'il y a 6 détenus en thérapie dans le département, il y en a 6 autres en mathématiques. Si le cours de mathématiques est supposé finir à 10h15, mais que le professeur décide qu'il finit à 10h00, cela pose problème puisque comme la thérapie se passe dans le milieu de vie, les 6 détenus qui étaient en mathématiques se retrouvent dans la thérapie. En thérapie, les détenus parlent de ce qui les préoccupe vraiment et, parfois, certains pleurent. C'est une thérapie, nous ne sommes pas en train de faire un problème de maths ou de français. « Le CRUV veut avoir un certain horaire. [...] Nous sommes à faire ces ajustements.

Évolution des relations. Par ailleurs, plusieurs répondants remarquent que les relations ont évolué au fil du temps. Les sous-points suivants abordent l'évolution des relations entre les cliniciens et les agents correctionnels ainsi qu'entre les cliniciens et les professeurs.

Les cliniciens du CRDQ et les agents correctionnels. Malgré quelques tensions qui peuvent parfois survenir, plusieurs affirment que le personnel provenant des deux ministères est maintenant plus ouvert à l'autre, ce qui facilite le partenariat. De plus, quelques répondants affirment que le fait que le programme ait acquis une bonne

réputation dans l'établissement carcéral a permis d'améliorer les relations. Un d'entre eux ajoute également que le fait que les agents savent à quoi s'attendre lorsqu'ils travaillent au Département 21 est un facteur contribuant à la bonne ambiance.

Je pense qu'ils trouvaient que les intervenants du CRUV, au début, étaient peut-être un peu trop laxistes par rapport aux personnes incarcérées. Je pense que cette vision a évolué. Maintenant, ils voient l'impact intéressant du programme et aussi que les détenus s'impliquent. Je pense que les agents voient aussi que ce n'est pas nécessairement facile pour les détenus de passer à travers leur situation, mais que s'ils le font, il y a de très hauts taux de finissants.

Depuis trois ans, notre réputation s'est faite dans la prison. La perception que le programme "ne vaut pas de la *schmout*" est moins présente. On a fait nos preuves, on a plus de respect pour notre programme.

Évolution des relations avec les professeurs de la commission scolaire. Plusieurs répondants affirment que les relations entre les gens de la commission scolaire et les cliniciens du CRDQ s'améliorent.

Depuis le temps qu'on travaille avec eux, ça s'est amélioré à ce niveau. Ils nous ont même invités à leur fête de fin d'année.

Section 2
Le programme

2.1 – Le personnel

Le programme jouit de l'appui et de l'expertise de plusieurs intervenants ; en plus des trois cliniciens, deux agents correctionnels sont attirés au programme. Ces derniers, bien qu'ils doivent avant toute chose exercer leurs fonctions en lien avec la sécurité des personnes et de l'établissement (à l'instar des autres agents de l'établissement de détention), rapportent une composante plus « thérapeutique » et plus « collaborative » en regard de leur travail au Département 21.

[...] Ils sont prêts à participer au secteur 21 du point de vue de la sécurité, mais aussi du point de vue humain. [...] Il y a plus d'informations. Il y a une meilleure collaboration de tout le monde, autant des professionnels, de la direction et des agents.

La capacité d'adaptation des cliniciens du CRDQ. Lorsque questionnés sur ce qu'ils pensent des ressources humaines, plusieurs répondants ont mentionné être très satisfaits des capacités d'adaptation aux exigences du milieu carcéral dont font preuve les cliniciens du CRDQ. Lorsqu'ils tenaient ce discours, les répondants mentionnaient souvent que cela constitue une force pour le programme.

[...] des intervenants extraordinaires, qui ont toujours verbalisé leurs difficultés de façon adéquate, qui ne se sont jamais découragés, qui continuent de faire leur demande face au personnel de façon correcte. Moi, ils ont toute mon admiration. Souvent, on s'est réunis et je leur ai dit : "Comment vous faites?" [...] malgré tout [réf. aux embûches], ils trouvent de belles façons de s'en sortir, de communiquer, de régler les difficultés au quotidien, de s'arranger, de trouver des compromis, des terrains d'entente, ils sont toujours remplis d'idées...chapeau!

L'expertise des cliniciens. De plus, quelques répondants ont aussi partagé être satisfaits de l'expertise et du professionnalisme des cliniciens provenant du CRDQ. Leurs capacités à bien cibler la clientèle et leurs besoins ainsi que les outils qu'ils développent pour venir en aide aux détenus dans le cadre du programme sont soulignés.

Lorsque quelqu'un a envie de ventiler sur les choses de son passé, c'est plus facile de s'ouvrir puisque c'est un secteur de thérapie et on sait que les intervenants sont là pour nous aider (...), ce sont des gens qui ont étudié dans le domaine de la toxicomanie. Je pense que le fait que ce soit géré par des professionnels de la santé c'est plus facile pour les gars de s'ouvrir et de parler de leurs blessures et de parler des vraies affaires.

Le contexte de détention. Finalement, des répondants affirment qu'en dépit des éléments énoncés ci-haut, le contexte particulier qu'est la détention représente un défi de taille et est parfois source d'inconfort pour les intervenants. Les répondants qui tiennent ce discours précisent souvent que travailler dans un milieu fermé, qui diffère de leur milieu de travail habituel, s'avère un *challenge*. De plus, ils ajoutent que le contexte de répression, de surveillance et de règles influence autant leur bien-être que la manière de dispenser des services de qualités. Ainsi, une bonne connaissance du milieu carcéral est un atout pour les intervenants en toxicomanie qui souhaitent œuvrer auprès d'une population carcérale.

Je pense que c'est important que les gens soient très avisés, s'il y a d'autres programmes qui se

construisent. C'est lourd à porter pour des intervenants de travailler en milieu fermé. Même si on décide de travailler avec cette clientèle, travailler en milieu fermé c'est difficile et le fait d'avoir un horaire très rigide, ce n'est pas nécessairement évident pour un professionnel. [...] Le point faible c'est parfois le manque d'expérience en milieu carcéral. J'ai eu plusieurs discussions avec une collègue qui elle est une personne qui n'a travaillé que dehors, donc, parfois, on a de la difficulté à se comprendre parce que ce n'est pas la même réalité.

[...] dans la journée, ils ont appris à ne pas crier, à parler en "je", à exprimer les émotions, donc ils trouvent ça un peu bizarre [...] Quand c'est la fouille générale, une fois par année, les détenus du 21 sont toujours ébranlés. Ils apprennent à parler correctement et à bien agir et lors de la fouille générale, ils se font virer leurs affaires à l'envers, les plantes sont défaites, les rideaux sont enlevés, c'est comme un choc pour eux.

2.2 – Les ressources matérielles

Plusieurs répondants affirment qu'il y a des problèmes de disponibilité de locaux à l'ÉDQ. Lorsqu'ils identifient cet irritant, ces derniers précisent, entre autres, que le programme se déroule dans le milieu de vie des détenus, ce qui est inconfortable pour les cliniciens qui se retrouvent directement dans l'intimité des usagers. Plusieurs répondants affirment que le milieu de vie des détenus présente des déficiences au niveau de l'éclairage et de la ventilation (odeur de cigarettes⁸). La situation de l'école est enviée, puisque les détenus quittent leur département pour une salle mieux adaptée. Par ailleurs, pour l'établissement, il y a des avantages (sécurité, moins de déplacement, etc.) à ce que ça se passe dans le milieu de vie. Par ailleurs, pour limiter certains inconvénients, des adaptations sont parfois mises en place.

L'été, on peut profiter de la salle de classe [climatisée] lorsqu'elle est libre parce qu'il y a quand même des activités. Il n'y a pas de climatisation [dans le Département 21], ça fait deux ans qu'il doit y en avoir une, mais finalement, il n'y en a pas.

Pour quelqu'un qui provient du réseau de la santé, de constater la qualité des installations c'est difficile. Par ailleurs, pour l'établissement de détention, c'est un beau milieu. Ils sont allés, je pense, au maximum de ce qu'ils étaient capables d'offrir donc on est reconnaissants. C'est nos employés qui travaillent là et je les trouve courageux. Ils n'exercent pas dans les mêmes conditions que leurs collègues qui sont assis dans un bureau avec une fenêtre. D'un autre côté, c'est correct que ça soit sur place parce que c'est tout le sens de la fenêtre d'opportunité pendant qu'ils sont incarcérés.

À ce sujet, même un détenu affirme que devoir partager un dortoir avec d'autres personnes est un inconvénient.

Le fait que ce soit au dortoir, c'est très dur de ne pas déranger les autres. C'est sûr que la tension elle peut être facilement installée dans le secteur.

D'un autre côté, un participant reconnaît que les locaux à la disposition du programme ne sont pas optimaux pour de l'intervention psychosociale, mais que des modifications ont tout de même été apportées afin d'améliorer la situation. Il souligne

⁸ En vertu d'un règlement interdisant l'usage du tabac, les établissements de détention du Québec sont entièrement non-fumeurs depuis 2014.

toutefois comment il peut être compliqué et délicat de faire ce genre de modifications en prison.

C'est d'ailleurs un problème que nous avons constaté au départ, le local n'était pas adapté. Par contre, je pense qu'on a finalement réussi à bien adapter les lieux et qu'on a fait ce qu'on a pu comme modification. On a fait installer un tableau, des tables pliantes avec des chaises qui se déplacent facilement pour tous les gens en activité. Donc, les gars peuvent manger à la table, mais peuvent aussi changer les tables en rond pour la thérapie. Ils peuvent aussi complètement les tasser pour un cours de yoga au sol. Nous ne l'avions pas prévu, mais l'été il fait chaud, et il n'y a pas d'air conditionné. Capter l'attention du groupe sans avoir d'air, c'était insoutenable. [...] Cet été, il y aura peut-être des cours dans les locaux de classe, donc on a pensé mettre un air conditionné dans la salle commune du département 21, mais encore une fois, au niveau sécuritaire : pourquoi eux plus que d'autres? Est-ce qu'on le laisse là en permanence ou on l'enlève après la thérapie? Si on l'enlève après la thérapie, est-ce que ce sera assez froid quand ils vont arriver le matin si elle est branchée juste une heure avant?

Pour leur part, les détenus, quant à eux, affirment que les locaux et, plus globalement, les ressources matérielles du Département 21 sont très adéquats, surtout lorsqu'ils les comparent aux autres départements de l'établissement carcéral.

Ça fonctionnait bien en plus ils mettaient des rideaux avec des velcros donc le soleil y rentrait pas trop, il faisait moins chaud l'été.

Dans le même sens, on émet l'hypothèse que le fait que le local destiné au programme soit le milieu de vie des usagers contribue à augmenter leur motivation et leur satisfaction à l'égard des services proposés.

C'est une chance d'une certaine façon parce que ça aide à l'adhésion, à la motivation. Je pense que, les personnes incarcérées, elles sont contentes d'aller dans cette aile plutôt que d'être en cellule. Ce n'est pas le luxe, mais, pour eux, c'est mieux que ce qu'ils vivent.

2.3 – Le programme

Taille des groupes. Premièrement, plusieurs répondants se prononcent par rapport à la taille des groupes dans le Département 21. Ils estiment la taille idéale à environ 12 participants. Cela permet de diviser l'ensemble en deux groupes de 6 personnes en plus de permettre un roulement des usagers qui n'influence pas l'ambiance et la synergie du groupe. Cela faciliterait l'organisation du temps de sorte que lorsqu'un sous-groupe est en classe avec les enseignants scolaires, l'autre réalise les activités du programme avec les cliniciens.

C'était le fun, car ce n'était pas des gros groupes. Ça, c'était correct.

Il y a des gens en attente, mais quand il y a des gens en attente c'est parce qu'on ne veut pas intégrer plus de trois personnes à la fois. On ne veut pas détruire l'ambiance des groupes. [...] avec l'expérience qu'on a eue, si on amenait plus de trois personnes le vendredi, ça change totalement la dynamique du groupe. [...] On veut que le groupe se sente encore groupe même s'il y a des nouveaux.

Interrogés sur leur expérience, la majorité des détenus affirment que vivre en groupe durant 6 semaines au Département 21 ne comporte aucun ou très peu de désavantages.

En fait, tous les participants rapportent avoir apprécié le fait d'être placé en sous-groupe tout au long du programme. Les détenus affirment avoir apprécié que les groupes ne comprennent que quelques participants à la fois (environ 5-6) puisque cela les rendait moins gênés pour parler d'eux et leur permettait d'avoir plus de temps de parole. Connaître quelqu'un, au préalable, dans le groupe semble également être un facteur facilitant.

C'est moins gênant de jaser de moi étant donné que je suis un multirécidiviste, je connaissais beaucoup de monde et ça aide.

Composition des groupes. Quelques participants relèvent que le fait que les groupes soient composés de détenus aux profils semblables aide à créer des liens et s'avère soutenant et motivant. Ils peuvent s'identifier à leurs pairs.

Sur 14, il y aura environ la moitié qui aura un vécu semblable au tien. Ça peut aider. Je ne suis pas seul à avoir fait ça. Tu te le dis toi-même. Presque tout le monde ici a fait les mêmes criss de niaiserie que j'ai pu faire. S'il y en a que ça peut aider pourquoi ça ne m'aiderait pas.

Ça nous fait apprendre des affaires [...] on voit qu'il y en a des pires et ils réussissent à s'en sortir [...] c'est encourageant.

Bref, cette manière de fonctionner (activités en groupe et d'autres en sous-groupes) semble idéale considérant que les activités académiques et du programme fonctionnent en parallèle et qu'il s'agisse d'activités distinctes. Des répondants insistent sur la pertinence de cette dichotomie de services au sein du programme de toxicomanie.

Selon moi, c'est correct. Nous (les professeurs) ne sommes pas nécessairement formés pour ça donc nous ne pouvons pas embarquer dans leur monde, dans la thérapie. Nous sommes formés pour enseigner nos matières respectives et, parfois, je n'ai pas envie d'en savoir plus. Ça leur appartient, je n'ai pas un groupe de thérapie et c'est correct. Souvent, s'ils ont besoin ils vont dire : "ah... je peux-tu rester, je veux parler" et c'est correct, mais je ne veux pas nécessairement en savoir plus qu'il ne le faut.

Effectivement, on n'a pas les mêmes programmes, donc les exigences ne sont pas les mêmes. Il y a sûrement des examens au niveau académique, mais au département c'est de l'intégration sociale et socio-professionnelle.

Durée du traitement. En ce qui concerne les modalités entourant le programme, quelques répondants se prononcent sur la question de la durée du programme. Actuellement d'une durée de 6 semaines, certains estiment qu'il devrait plutôt s'étaler jusqu'à 8 semaines alors que d'autres se disent satisfaits du format actuel. Ceux qui sont en faveur d'une augmentation de la durée du programme mentionnent que cela serait pertinent puisque le suivi post-programme offert en prison n'est pas aussi intensif que ce qui est offert au CRDQ.

Je pense que six semaines c'est excellent dans la mesure où c'est du temps plein. Par contre, en

ce moment, c'est comme du mi-temps. Moi, je pense que ça pourrait être intéressant d'avoir une thérapie de huit semaines, par exemple. D'aller chercher deux autres semaines de plus, d'étirer les ateliers qu'on a déjà pour essayer de donner une autre période de libre parole dans la semaine. Vingt minutes par personne, c'est très peu. En fait, c'est une séance de deux heures, mais comme ils sont 5-6 dans le groupe, le temps passe vite. Je pense que les gars sont très chargés et qu'il faut qu'ils aient plus d'espace pour parler.

Des détenus abondent également en ce sens.

Ce que j'ai un peu moins aimé, c'est la période, la durée. Ce n'est pas assez long selon moi [...] Je pense que ce n'est pas assez long, mais ça permet à beaucoup de monde d'y aller. Parce que ce n'est pas tout le monde qui a de grosses sentences. Si tu as une sentence de 6 mois et que tu veux faire la thérapie, avec la liste d'attente, tu risques de sortir et de ne pas l'avoir tout à fait terminée.

Pour leur part, ceux qui sont en faveur du maintien de la durée actuelle (6 semaines) du programme indiquent que le suivi post-traitement est intensif et que les détenus ne font qu'un passage rapide en détention. De plus, un participant précise que, de toute façon, il y aura toujours des insatisfaits, peu importe la durée de l'intervention.

Il faut qu'elle ait la même valeur de ce qui se fait dans communauté, pour que, lorsque le détenu passe, par exemple, devant la Commission québécoise des libérations conditionnelles, il dise : "J'ai fait le Département 21", et que ça ait la valeur d'une démarche thérapeutique.

Pour certains, ce sera suffisant, mais pour d'autres non. [...] ce qu'ils apprennent c'est très bon, ce qu'ils vivent, c'est très bon. [...] J'ai déjà entendu des gens me dire : "Moi, une thérapie de 6 semaines, je n'y crois pas." Ce sont 6 semaines bien investies si on pense qu'on est en prison. C'est mieux que d'être en train de fumer des cigarettes.

L'approche thérapeutique. Plusieurs répondants décrivent l'approche thérapeutique utilisée ainsi que le contenu des rencontres. Ceux qui en parlent indiquent que le programme actuel tire son origine d'un programme offert au CRDQ aux personnes ayant peu de motivation ou ayant de troubles de santé mentale. De plus, lorsqu'ils en parlent, plusieurs précisent que les ateliers sont flexibles : même si, d'emblée, le programme a un format psychoéducatif dans une perspective de réduction des méfaits (approche motivationnelle, partage de notions théoriques : cycle de l'assuétude, la loi de l'effet, etc.), il laisse de la place à l'incorporation d'ateliers divers.

Je pense qu'après d'une clientèle vulnérable à ce point, le fait d'adopter une approche de réduction des méfaits, est la meilleure façon d'intervenir. L'étape est trop grosse, à mon avis, de leur dire de but en blanc : c'est fini et c'est fini à tout jamais. C'est mon avis. Pour leur permettre de réaliser des gains et de faire de petites victoires et de réussir des objectifs par étape. Moi, je pense que c'est beaucoup plus respectueux et que ça permet aux personnes de vivre plus positivement des réussites.

La formule de groupe, ce qu'on a reproduit à l'établissement de détention c'est presque exactement le programme d'initiation aux changements qui existe ici qu'on a adapté pour le contexte et la clientèle. En même temps, je te dirais que, sincèrement, ce n'est pas si différent mis à part le fait qu'ils sont judiciairisés.

Lorsque questionnés sur leurs impressions concernant l'approche de traitement, la majorité des détenus mentionnent que celle-ci leur a plu et affirment avoir trouvé très raisonnables les travaux associés à cette dernière. De façon générale, les détenus se disent satisfaits des méthodes de travail des cliniciens.

Les règles de fonctionnement du programme. Seuls les détenus se sont prononcés sur les règles de fonctionnement qui encadrent les usagers du Département 21. La majorité des participants affirment ne pas avoir de problèmes avec les règlements qui y sont mis en place, même s'ils sont plus sévères que ceux mis en vigueur dans les autres secteurs de la prison et disent même qu'ils sont nécessaires.

Je n'ai aucun problème avec les règles parce que s'il n'y en a pas, ça va être l'anarchie. S'il y a un problème, les règlements ont été faits pour être brisés, *rules be made for be broken*. Je suis d'accord avec les règlements, ça prend la police, ça prend la loi, ça prend de tout [...] il y en a chez nous aussi. Il y en a partout.

Tu es dans ta wing avec tous les autres détenus tu as des règles, mais quand tu tombes dans le 21, les règles sont plus sévères. C'est pas mal plus sévère, il ne faut pas qu'il y ait de drogues, c'est normal parce que tu es en thérapie, tu ne vas pas là pour te geler [...] c'était le respect entre nous. On n'avait pas ça dans les autres wings. Dans les autres wings, disons, tu vas parler avec le gars, mais tu ne le respectes pas plus. Quand tu es dans le 21, t'apprends, disons si une personne a un problème, de jaser avec et de respecter la personne et non de rire d'elle.

2.4 – Modalités du programme

Les activités. La majorité des répondants qui parlent des modifications et des changements qui ont été apportés au Département 21 abordent les ateliers du programme qui sont offerts. En effet, il semblerait que le contenu de ces derniers ait subi des modifications au fil du temps. Par exemple, au départ, les détenus du Département 21 pouvaient aller au gymnase plusieurs fois par semaine et avoir beaucoup d'activités de réinsertion sociale, mais les choses ont été revues à cause de contraintes reliées au milieu carcéral. Ces changements, entre autres choses, ont permis d'intégrer plus de temps de libre parole, par exemple.

Au départ, c'était des ateliers avec des invités. [...] pour différentes raisons, on avait des périodes libres, nous avons donc pensé en profiter pour faire autre chose [...] ce fût un gros changement de tout restructurer. [...] Nous avons refait au complet tous les ateliers de la thérapie, nous les avons uniformisés, vulgarisés et adaptés parce que parfois il y avait des choses qui ne fonctionnaient pas, du contenu répétitif.

[...] On a ajouté le libre parole. Au début, c'était seulement du psychoéducatif. On donnait des ateliers parce qu'on avait en tête que ce n'était pas des gens qui avaient une capacité d'introspection très élevée [...] Mais nous avons vite constaté qu'ils en avaient besoin. Ils ont besoin de parler, ils ont besoin de ventiler, ils sont capables de faire de l'introspection et, sincèrement, aujourd'hui, si on avait la possibilité de leur offrir, ils voudraient plus de libre-parole que de psychoaffectif. Chaque fois qu'ils quittent la thérapie, on leur demande : "Qu'est-ce qui serait à améliorer dans le programme?" C'est toujours les deux mêmes choses qu'ils nous disent : "Avoir de l'individuel et avoir plus de libre-parole." On en a ajouté de la libre parole, mais ce n'est pas beaucoup! C'est un après-midi par semaine. Donc, ils ont 15 minutes par semaine pour l'aspect plus psychothérapeutique en petit groupe.

Certains répondants expliquent les changements au niveau du contenu offert dans le programme par le fait que ce n'était pas assez « thérapeutique », pas assez apprécié, ou encore, induits par des changements administratifs (projet de prolonger la durée du programme, manque de ressources/personnels, etc.).

Les détenus nous ont dit aussi ce qu'ils préféreraient et ce qu'ils préféreraient moins. Il y avait un atelier de tamtam, on pensait que ça serait aidant et ça ne l'a pas été. Ils n'ont pas aimé comparativement à la zoothérapie qui, elle est vraiment populaire [...] Être à l'écoute de ce que les clients nous disent et le bénéfice que ça leur donne, je pense que c'est ça qui fait qu'on peut bien s'ajuster.

2.5 – Un programme de réadaptation dans un centre de détention, une force et une faiblesse.

Quelques répondants se prononcent sur les forces et faiblesses du programme. Le fait que le programme se déroule directement dans la prison entraînerait des inconvénients, car le programme ne peut pas s'épanouir comme les intervenants le souhaiteraient. Quand ils l'abordent sous cet angle, les participants relèvent le caractère parfois rigide des structures en milieu carcéral.

On est dans un milieu carcéral et je pense que les exigences du milieu au niveau sécuritaire amènent des lacunes à notre programme. C'est sûr qu'on ne peut pas épanouir nos services autant que si on était en milieu ouvert à cause des contraintes sécuritaires.

La loi d'omerta, le silence, la peur de la confidentialité, la peur de se faire prendre, d'avoir des conséquences, il y a beaucoup de consommation de médicaments pour le sommeil. Ils ne dorment pas, ils sont anxieux, c'est difficile à gérer. Aussi, étant donné le contexte d'obligation, parfois, il faut que les gars veuillent, mais il faut avouer que parfois, il y a des "je veux" forcés.

Pour d'autres répondants, le fait d'avoir pu instaurer des services dans un milieu comportant plusieurs contraintes sécuritaires témoigne de la bonne capacité d'adaptation du programme.

Il faut avoir une capacité d'adaptation et, de toute façon, on est dans une prison et c'est toujours là et c'est ce qui prédomine. Quand le chef d'unité entre et dit : "Tu sors d'ici!", bien tu sors d'ici, tu ne t'obstines pas. Tu ne lui demandes pas pourquoi, tu sors. L'autre fois, il y a eu un feu, il a dit : "tu sors". Je sors. Qu'est-ce que tu veux, je laisse tout et je sors. Les fouilles, c'est la même chose. S'il y a un agent qui décide qu'il entre et qu'il fait une fouille [...] Qu'est-ce que tu veux qu'on fasse? Il ne faut pas être rigide.

2.6 – Impacts du programme

Les impacts positifs pour les détenus.

L'acquisition de connaissances sur soi et sur sa problématique. Premièrement, des répondants, peu importe leur lieu de provenance, affirment que le programme du

Département 21 permet aux détenus de développer un regard sur soi, et d'ainsi faire des liens entre leur dynamique et leurs problèmes de consommation et judiciaires. Certains détenus en étant au tout début de leur introspection, verbalisent simplement qu'il peut être aidant de parler de leur vécu à un professionnel. Cette perception est cohérente avec celle des détenus qui affirment aussi que, grâce au programme, ils ont réalisé des apprentissages très utiles, notamment au niveau de la gestion de la colère et de l'anxiété, en plus de les aider à faire des prises de conscience. L'ensemble de ces mécanismes a eu des effets bénéfiques sur l'estime de soi, le respect de soi et des autres.

Je pouvais parler des choses que j'accumulais parfois, ça me permettait de me sentir plus libéré. Ma gestion des émotions était meilleure, je réfléchissais plus avant d'agir. Ma mère était contente quand je suis sorti. Je me sentais mieux en sortant, plus d'estime de moi et je faisais plus confiance.

Le respect de moi-même première des choses et le respect des autres [...] ça m'a donné la vision meilleure qu'avant. C'est ça, la vision meilleure.

Deuxièmement, quelques détenus affirment que les participants au programme terminent le programme avec de nouvelles connaissances (académiques, intellectuelles), notamment en lien avec la toxicomanie (conséquences physiologiques, cycle de l'assuétude, etc.), et que cela s'avère très aidant pour eux.

[...] des affaires comme des sortes de drogues que je ne connaissais pas [...] ça en fait du ravage, dans le corps dans le cerveau et autour de toi.

Par contre, un répondant affirme que le contexte carcéral peut parfois nuire au maintien et à la généralisation des nouvelles habiletés acquises par les participants.

Je pense qu'une lacune peut être aussi au niveau du cheminement du client. Il pourrait se dire : "J'apprends tout ça, mais quand j'arrive pour le mettre en pratique, ce n'est pas facile, avec l'organisation." Je pense qu'ils ont moins la chance de faire des tests avec les intervenants que s'ils étaient en milieu ouvert.

Finalement, plusieurs répondants affirment que le passage des usagers dans le Département 21 favorise l'adoption de nouveaux comportements et attitudes. Que ce soit dû à des connaissances sur soi ou sur des sujets divers, les professionnels interrogés dans le cadre de l'étude se disent témoins de changements chez les détenus.

[...] les effets souhaités qui étaient d'aider au niveau de la consommation sont présents, beaucoup autour de la réduction des méfaits aussi. Parce qu'on le sait, qu'il y en a souvent plusieurs qui vont recommencer à consommer en sortant.

Au départ, je vois certaines personnes qui entrent, dans le but d'écourter leur sentence. Il ne faut pas le nier, ça fait partie du jeu. Mais, j'en vois beaucoup qui se font prendre à leur jeu. Je vois vraiment des changements sur des individus, sur des personnes dont je ne m'attendais pas. [...] Les gros changements sont sur les plus jeunes. Les plus vieux [...] disons qu'ils sont plus réservés et ça paraît moins [...] je pense que les personnes qui sont au département sont adéquates et sont capables d'aller les chercher pour qu'ils sortent leurs émotions et leur faire faire des prises de conscience. En ce sens, je vois que c'est très utile.

La motivation. Quelques répondants affirment que le passage des détenus au Département 21 influence leur motivation. En effet, selon eux, certains usagers « se laisseraient prendre au jeu », alors que d'autres reprennent le goût de l'école.

[...] au bout d'un moment, il a embarqué [...] et à la fin des six semaines, il y a certaines personnes sur qui on voit vraiment un changement. Il a des motivations qu'il n'avait pas au départ, des objectifs de vie à l'extérieur que nous ne pouvions pas nous attendre au départ [...] pour certaines personnes c'est plus marquant que d'autres.

[...] pour moi ce qui est intéressant c'est qu'il y a beaucoup de clients qui ne seraient jamais allés à l'école. Je te dirais que plus que la moitié ne serait jamais allée sur les bancs de l'école, si on ne les obligeait pas à aller dans le cadre de la thérapie. Il y a des gars qui n'avaient aucun intérêt, qui haïssaient l'école et qu'ils vont poursuivre après la thérapie, ils vont continuer. Jamais ils n'auraient pensé qu'ils auraient continué, qu'ils seraient allés à l'école.

Dans le même sens, quelques détenus partagent que leur motivation est plus grande quant à leurs objectifs en lien avec leur consommation. Ils se disent plus à même de persévérer malgré les obstacles et que cela est attribuable à l'aide, au support et à la présence des cliniciens.

[...] si tu avais un gros problème, tu pouvais leur en parler et ils te donnaient un coup de main. Comme moi quand j'ai passé devant le comité (libération conditionnelle) [...] je m'obstine un petit peu et je vais peut-être l'engueuler. Il a dit : "Non tu ne fais pas ça, prend sur toi et tu lui dis je suis nerveux et je peux dire des conneries". Je suis arrivé là et je leur ai dit : "Excusez-moi, je ne vous connais pas et je suis nerveux. Je peux arriver et dire des niaiseries." Ils ont dit : "Il n'y a pas de problème on comprend ça." Il m'a expliqué de dire que quand tu es nerveux et stressé. Moi avant ça je ne le disais pas.

Les relations avec les autres. Plusieurs répondants, dont des participants au programme, expriment que les relations que les détenus entretiennent avec les autres sont plus faciles et positives depuis leur passage au Département 21. Cela se remarquerait par leurs comportements beaucoup moins agressifs envers le personnel et par l'acquisition de nouvelles habiletés de communication. Le temps passé ensemble est un des facteurs contribuant à modifier leur attitude envers les autres, particulièrement envers les agents correctionnels.

[...] ils constataient que des détenus qu'ils avaient connus dans le secteur F, en prévention ou dans le "récal", des détenus solides qui leur en ont fait voir de toutes les couleurs en détention, ils se retrouvaient en thérapie et ce n'était plus les mêmes gars. Ils n'en revenaient pas. De plus, lorsque les gars qui sortaient du 21 s'en allaient dans les autres secteurs, les chefs d'unité puis les agents correctionnels ont bien vu que les gars qui arrivaient du 21 avaient d'autres comportements. Ils étaient très différents des autres détenus. Ils étaient beaucoup plus calmes, beaucoup plus polis, beaucoup plus respectueux.

[...] les gars sont mieux. Au niveau de leurs interactions, ils sont meilleurs. Ils sont plus ouverts aussi au niveau des agents et c'est quelque chose qu'il ne faut pas oublier. Quand le détenu est sentiencé, pour lui, un agent ce n'est pas nécessairement un ami. Au niveau du 21, étant donné qu'on a tendance à intervenir beaucoup avec eux autres, on parle beaucoup aux gars au G1. On est beaucoup en interaction avec les gars comparativement aux autres secteurs. Ça change leur vision de notre emploi et ça change leur vision aussi de l'être humain qu'ils ont devant eux. Ce n'est plus nécessairement un agent qui est là pour brimer ses droits ou brimer sa liberté, mais c'est un intervenant au même titre que les intervenants du CRUV. D'ailleurs le CRUV nous

présente, dans cette optique, au détenu. Donc, c'est vraiment une interaction qui se développe et ils s'aperçoivent qu'ils peuvent nous parler facilement sans avoir de problème. Ça fait en sorte que le comportement du détenu s'améliore quand il s'en va dans d'autres secteurs parce qu'il n'a plus cette crainte au niveau des agents du service correctionnel [...]. Ils ne nous voient plus de la même façon.

Continuer à s'impliquer dans des services de réadaptation à leur sortie. Quelques répondants affirment qu'à la suite du programme, plusieurs détenus désirent continuer à s'impliquer dans un autre programme pour les soutenir dans leur démarche.

[...] ce que je trouve aussi très intéressant, c'est qu'il y a quand même un fort pourcentage qui poursuit la démarche par la suite dans la communauté. Parce que, pour nous, qu'ils fassent quelque chose ici, c'est bien, mais la vraie réussite c'est qu'ils poursuivent quand ils sont libérés. Puis on le sait qu'il y en a plusieurs qui poursuivent par la suite, les statistiques du CRUV le démontrent.

[...] à la sortie de la détention, 78% des personnes sont orientés vers le CRUV ou une autre ressource en dépendance dans l'objectif de poursuivre la démarche entreprise ce qui favorise une continuité de service.

Dans le même sens, un détenu affirme que d'amorcer le programme du Département 21 l'a motivé à prendre part à d'autres traitements, une fois sorti de l'établissement de détention.

[...] je n'aurais jamais pensé faire une thérapie à la prison et une autre thérapie après.

Favoriser la réinsertion sociale et augmenter les chances de libération conditionnelle. Quelques répondants affirment que le programme a un impact au niveau de l'obtention d'une libération conditionnelle par les détenus. Leur implication serait un facteur démontrant qu'ils prennent au sérieux ce qui leur arrive. Cependant, il y a un effet pervers à cela comme l'indique le prochain extrait.

Une des conséquences positives que le programme a eues, c'est qu'il y a un taux de libération plus élevé pour les gens qui sont passés dans le département [...]. C'est sûr qu'on pensait qu'on leur donnait des outils supplémentaires. Selon les commentaires des commissaires, les gens arrivent mieux préparés. Ils savent mieux dans quoi ils s'embarquent et les projets de sortie sont mieux étoffés. [...] Malheureusement, comme on dit parfois, « les bottines ne suivent pas les babines », donc quand on les retrouve dehors, en maison de transition, au bout de quelques semaines ils sont retombés [...] ce n'est pas juste de la consommation parfois, c'est aussi la reprise des activités criminelles. C'est toujours un peu décevant quand ça arrive [...] parce que ça porte un petit ombrage au travail qu'on fait. Parce qu'ils s'en servent à mauvais escient si on peut dire.

En fait, l'effet que ça produit c'est que les gens s'engagent un peu sans le savoir dans le 21 à se faire ouvrir des portes, un petit plus au niveau de la période de détention. Moi, je ne m'attendais pas, en faisant le Département 21, à sortir au sixième de ma sentence sur une sentence de deux moins un jour. Et ça m'a permis de sortir au sixième de ma sentence et d'avoir une libération conditionnelle. Dans le fond, il y a beaucoup d'avantages à ce niveau-là, ça ouvre beaucoup les portes pour les programmes extérieurs.

Qualité de vie. Finalement, un détenu mentionne avoir constaté des changements dans sa qualité de vie, et ce, dans différentes sphères de sa vie à sa sortie du programme

(situation de vie, relations avec la famille). Ces changements sont plus globaux et ils représentent davantage des impacts indirects du programme.

Aujourd'hui, je suis bien content, je suis heureux. Je fais mes affaires, je vais voir mes frères et mes sœurs que je n'allais presque pas voir avant. J'essaie de comprendre leurs problèmes. Peut-être que c'était moi le problème. Parfois, ça peut être les autres comme ça peut être toi le problème. J'ai toujours eu une sœur et un frère et ils m'ont toujours soutenu dans tout ce que je faisais. Si eux autres sont dans la misère, je leur donne un coup de main et eux autres ils me le redonnent d'une autre manière.

Ce que les participants apprécient le moins.

Le regard des autres. Quelques répondants affirment que compléter le programme peut comporter des inconvénients pour les détenus, notamment le risque de se faire juger par les autres détenus en classe, ou encore dans la cour extérieure. L'expression des émotions serait particulièrement propice au jugement des autres.

C'est mal vu quand tu es en milieu carcéral de mettre en pratique tes belles techniques avec les gars qui est à côté, qui consomme encore et qui est irrespectueux envers l'agent. Les détenus disaient, dans la sortie de cours : "on se fait mal regarder quand on en parle ". Je pense que c'est dommage pour eux, une fois qu'ils sortent du 21. C'est peut-être une lacune. On a vu que le maintien des acquis est très difficile parce qu'ils sont remis à travers les consommateurs. Comme je te disais, on a essayé le plus possible de mettre les finissants ensemble. Parfois, c'est impossible. Ils se retrouvent dans la gang de consommateurs. C'est plus difficile de maintenir leur acquis. On a un suivi *Post-Cure* qui a été mis en place, mais c'est un soir par semaine. C'est efficace, mais il y a quand même des limites.

Il y a des émotions qui montent. J'ai eu des messieurs qui pleuraient. [...] Sauf que parfois, ça peut apporter la peur de se faire juger [...]

Impacts sur le cheminement académique.

Retard au niveau académique. Une personne affirme que le cheminement fait au Département 21 peut retarder les apprentissages académiques des détenus. Certains répondants ont également mentionné que les changements aux horaires ont parfois des conséquences importantes sur l'enseignement puisqu'ils espacent les rencontres entre les professeurs et les détenus. Ils indiquent toutefois que la situation est rentrée dans l'ordre à cet égard.

Roulement des étudiants dans les classes. Quelques répondants affirment qu'un des impacts de l'implantation du programme dans le centre de détention est qu'il y a un roulement d'élèves importants dans les classes de la commission scolaire. Cela crée de l'instabilité dans les groupes en plus de compliquer le travail des enseignants. Mais cela apporte aussi quelques avantages.

Au niveau du roulement de leur groupe, ils ne sont pas satisfaits du Département 21, mais, au niveau de la qualité de leur classe, ils sont satisfaits. Ils nous ont souvent dit : "On remarque une différence majeure entre les clients qui sont dans le 21 et les autres qui ne le sont pas." Ça fait des élèves corrects au niveau comportemental. Par contre, pour certains, ils disaient qu'ils étaient peut-être moins concentrés au niveau scolaire parce qu'ils sont plus concentrés par ce qu'ils font

au niveau comportemental.

Concentration des élèves en classe. Également, quelques répondants indiquent que le travail introspectif et les bouleversements émotifs qui en découlent liés aux activités du programme ont un impact négatif sur la concentration en classe de certains détenus. Par ailleurs, des personnes interrogées indiquent que le programme amène certains détenus à être plus refermés sur eux-mêmes et diminue leur motivation pour le travail scolaire.

[...] mais parfois, ils ont eu un libre parler difficile. Il y a des gars qui ont de la difficulté à se livrer. Quand ils se livrent, ils sont vidés. [...] Parfois, ça va bien au niveau de la toxicomanie et, parfois, il y a des bouts difficiles. Juste avant le diplôme, il y en a qui sont nerveux : "Ah, je n'aurais pas mon diplôme parce que je ne me suis pas assez livré ou je n'ai pas assez bien participé et ça a une répercussion." Je le sens dans la classe, les gars arrivent puis ils sont différents.

Les clients étudiants ont tendance à se tenir plus dans leurs groupes. Donc ils se mélangent moins bien à l'ensemble du groupe. Quand ils les ont, il y a normalement sept étudiants clients de la thérapie avec sept autres étudiants qui proviennent des autres départements. La gang de la thérapie a tendance à rester plus fermée sur elle-même, elle se mélange moins bien à l'ensemble du groupe [...] souvent ils sont beaucoup moins motivés par la réussite scolaire. Il ne faut pas se leurrer, ils sont obligés d'aller à l'école. Certains sont très motivés et vont vivre des réussites parce qu'il y a toutes sortes de choses qui se modifient dans leur vie et ça peut être un aspect moteur. Par contre, il y en a d'autres, un peu plus âgés, qui ne veulent pas retourner à l'école, qui n'ont aucun objectif par rapport à la scolarité et ils y vont de reculons.

Impacts pour le centre de détention.

Remise en question des procédures. Quelques répondants partagent qu'une des conséquences ou des impacts de l'implantation du programme dans le centre de détention est la réévaluation de plusieurs mesures. En ce sens, plusieurs aménagements ont été réalisés pour que le nouveau programme s'insère dans des services déjà existants tout en conservant une cohérence entre les services. Ainsi, les ressources ont été remaniées et un suivi postcure a été mis en place.

On s'en est rendu compte qu'il y avait des gars qui refusaient d'aller au Département 21 parce qu'ils préféreraient, par exemple, aller travailler aux ateliers. Ce fut un problème. On s'est dit : "Comment est-ce qu'on peut contrecarrer?". Ça nous a amenés à nous questionner sur plusieurs autres choses parce que certains ayant un problème de toxicomanie refusaient de venir au département parce qu'ils voulaient travailler et gagner de l'argent. Nous avons alors un problème de cohérence. Dans notre fonctionnement, on a des périodes où on évalue les personnes pour leur faire un plan d'intervention, mais souvent quand on les rencontrait en évaluation, ils étaient déjà, par exemple, au travail. Il a fallu changer notre ordre, sans faire toute l'évaluation complète, mais au moins de passer le DÉBA à tout le monde pour pouvoir cibler ceux qui sont susceptibles et par la suite les amener au département. Toutefois, s'ils refusent, nous donnons des conséquences. Nous considérons qu'à partir du moment où le détenu sait qu'il a un problème et qu'il refuse de le traiter, il n'a pas à avoir accès au travail. On a refait un autre comité de travail qui s'est appelé La trajectoire d'orientation professionnelle, où on a essayé de mettre de la cohérence [...] Parce que nous offrons beaucoup de services, mais le fonctionnement n'était pas toujours cohérent. On encourage ceux qui travaillent sur leur vraie problématique. Celui qui ne veut rien faire, il ne peut pas aller travailler. [...] Cela a eu des répercussions au-delà du département.

[...] la continuité de service. [...] on n'avait rien de prévu après le 21. Étant donné qu'on cible les participants très tôt, au début de leur sentence, le gars qui a deux ans moins un jour va faire ses six semaines de thérapie. Il est loin de sa sortie quand il sort. L'après-thérapie, c'est une chose que nous n'avions pas anticipée et c'était un besoin de mettre un suivi post-cure en place, le suivi post-cure un soir semaine, mais il a ses limites. C'est peu pour supporter quelqu'un qui pourrait faire du mouvement A.A.⁹ à l'extérieur par exemple trois fois par semaine ou du mouvement N.A.¹⁰ trois fois par semaine et avoir un parrain qu'il peut appeler. Nous aurions voulu créer un service de ce type, un service ponctuel auquel les détenus auraient accès au besoin. Mais ici, c'est impossible.

Gestion de l'intégration du programme aux autres services. Également, quelques répondants affirment que l'arrivée du programme d'intervention en toxicomanie dans le centre de détention a inquiété plusieurs ressources. Ces dernières avaient peur de voir leur clientèle diminuer.

[Nom Maison de thérapie], ont eu peur de voir baisser leur clientèle, leurs références, parce qu'on faisait le programme, mais, finalement, il n'y a eu aucun impact. Au contraire, il y en a, suite au Département 21, qui vont y aller parce qu'ils ont déjà fait un bout et les intervenants vont leur recommander de continuer en thérapie fermée et ils vont le faire. Ils nous ont, donc dit : "Dans le fond, on a eu peur, mais on se rend compte que, finalement, c'est le contraire. Il y en a qui viennent après qui sont mieux préparés et qui y voient un avantage.

Impacts pour le CRDQ

La réduction des méfaits en contexte carcéral. L'implantation d'un tel programme dans un milieu carcéral ciblant l'arrêt d'agir et non à la réduction des méfaits a eu des impacts pour les intervenants du programme. Ils ont en effet dû donner de l'information et de la formation à leurs partenaires afin de démystifier ce qu'ils font avec les usagers et ainsi s'assurer une collaboration et un traitement efficace.

Il y a eu des besoins de formation sur la réadaptation, et son fonctionnement. Plusieurs questionnements ont été abordés : pourquoi les toxicomanes rechutent, pourquoi ça ne marche pas du premier coup, pourquoi il est possible qu'ils recommencent à consommer, qu'ils reviennent en détention après 6 mois bien qu'ils aient fait le traitement du CRUV [...]

Il y a eu de l'évolution, mais il y avait toute la perception autour de la réduction des méfaits. Avec d'autres partenaires, il faut régulièrement dire : "Ce n'est pas parce qu'on valorise la consommation. La réduction des méfaits, ce n'est pas ça [...]." C'est plus gagnant cliniquement la réduction des méfaits, mais c'est un enjeu supplémentaire dans un milieu comme la détention où il y a eu plus d'explications et d'échanges. [...] l'obstacle c'est l'utilisation d'une approche qui pour nous cliniquement a énormément de sens auprès de cette clientèle, mais demande, par ailleurs, plus d'informations auprès de notre partenaire.

2.7 – La satisfaction des usagers

Selon les professionnels. Les répondants interrogés sur la satisfaction des usagers affirment que les détenus apprécient grandement les services qui leur sont offerts. Autant

⁹ Alcooliques anonymes

¹⁰ Narcotiques anonymes

le point de vue des personnes qui délivrent les services (personnel du CRDQ) que celui des personnes plus en périphérie de ceux-ci (personnel de l'ÉDQ et personnel de la commission scolaire) convergent à ce sujet. Toutes ces personnes partagent avoir reçu, entendu ou constaté la satisfaction des usagers.

Les commentaires sont positifs. À la fin de la dernière année, on a fait une petite fête à l'établissement de détention avec les détenus et ils avaient écrit des choses sur des cartons sur les murs, c'était extrêmement positif. [...] La grande majorité des détenus sont extrêmement contents de leur séjour dans ce département, j'en suis persuadé.

D'ailleurs, quelques personnes formulent des hypothèses pour expliquer cet engouement général.

On le sait, en détention, c'est difficile. C'est du temps qui est long, ils s'ennuient, ils sont tristes, leurs proches leur manquent [...] Nous on est là pour eux et on regarde ce qu'ils sont avant toute chose. [...] On a à cœur leur bien-être et je pense que, pour eux, dans le contexte dans lequel ils sont, c'est énorme. Souvent, avec le passé qu'ils ont, ils n'ont pas nécessairement eu de gens dans leur vie qui leur ont accordé du temps et qui ont été présents pour ce qu'ils sont sans s'occuper du reste.

C'est le fait que les intervenants prennent le temps de les écouter et le lien se crée. Ils peuvent les amener à modifier certaines choses ou les réseauter suite à la sortie et aussi les accrocher pour les motiver pour qu'ils puissent continuer leur démarche.

Bien que tous s'entendent pour dire que les détenus sont satisfaits des services, quelques répondants nuancent leurs propos en précisant que la satisfaction dépend de la manière dont s'est déroulé le processus du détenu pendant les 6 semaines de présence au Département 21. En effet, il est plausible qu'un usager qui s'est fait expulser du Département soit généralement moins satisfait de son passage. On entendra alors des commentaires négatifs concernant l'horaire des cours/des activités du programme, l'obligation de faire des cours académiques (aller à l'école) ainsi que sur la durée et le format du programme (trop court et préférence pour individuel).

[...] Les plaintes vont habituellement venir de l'horaire. Ils sont dérangés par le fait d'être obligés d'aller à l'école quand ils ne sont pas motivés. Pour ceux qui sont motivés, ils ne se plaindront pas, mais il y en a quelques-uns qui vont s'en plaindre. La démarche de groupe, il y en a plusieurs qui auraient préféré faire une démarche individuelle à la place.

J'en ai peut-être vu 1 ou 2 dire que ça ne leur avait rien donné, mais je pense qu'ils n'étaient pas rendus à cette étape de leur vie. C'est souvent de la façon que je leur ai répondu : " Peut-être que tu n'es pas rendu à l'étape de ta vie où les changements sont nécessaires.

Finalement, des professionnels affirment que les services délivrés à l'ÉDQ jouissent d'une belle réputation. En ce sens, les partenaires manifestent également leur satisfaction vis-à-vis le programme.

J'ai eu des commentaires, par exemple, des commissaires qui rencontrent les détenus quand ils font des demandes de permission de sortie ou de libération conditionnelle. Puis, aux yeux des partenaires, entre autres, le programme a beaucoup de crédibilité [...] Je sais qu'il est arrivé à quelques occasions que des personnes qui passaient devant les commissaires disaient : "Moi, je termine ma thérapie dans une semaine. J'aimerais mieux vous revoir après. Je voudrais finir ma

thérapie.

Les commentaires des partenaires du CRUV sont élogieux et ceux recueillis par les participants lors de l'évaluation sont très positifs. Les intervenants de la commission scolaire disent observer une meilleure motivation, une meilleure disposition, c'est ça leur intérêt, une meilleure motivation, une meilleure disposition au projet scolaire chez les hommes en démarche dans le programme comparativement à ceux qui ne le sont pas. La plus-value pour eux c'est d'avoir des gens plus disposés à apprendre.

Le point de vue des détenus. Très peu de participants ont exprimé de l'insatisfaction. Parmi les quelques points soulevés, la question des travaux écrits à faire, de même que des inquiétudes en regard du caractère confidentiel des informations que les participants au programme partagent pendant leur séjour au Département 21.

C'est sûr que le désavantage c'est qu'on ne peut pas vraiment s'exprimer parce que tout va dans le dossier.

De manière générale, tous les détenus interrogés dans le cadre de l'étude mentionnent être satisfaits de leur passage au Département 21. D'ailleurs, certains affirment avoir recommandé à d'autres d'y prendre part tellement ils ont aimé leur expérience.

[...] Je n'ai rien de négatif à dire sur le 21. J'en ai à peu près 12 de faites puis j'ai trouvé que c'était la meilleure [...] je l'ai recommandée à plusieurs.

Des détenus ont été questionnés sur leurs impressions concernant la pertinence qu'il y ait un volet scolaire dans le programme du Département 21. Bien que certains n'apprécient pas être obligé de fréquenter l'école pour intégrer le programme, ceux qui en parlent croient que ce service est utile. En effet, suivre des cours académiques durant une partie de la journée leur permet de faire une pause de toute l'intensité de rencontres thérapeutiques.

Ça n'a pas rapport, mais c'est correct il faut qu'elle reste là. On n'aime pas ça, mais il faut que ça reste là. Comme je te dis, ça fait un break.

[...] parce que une journée au complet, ça fait un peu trop pour la tête. Un moment donné, tu es tanné tandis que là c'est un avant-midi, l'après-midi t'es à l'école, ça change les idées un peu. À journée longue, ça vient qu'un moment donné ça ne te tente plus [...] t'avances à l'école et, en même temps, tu chemines pour tes problèmes. Je trouvais que c'était une bonne affaire.

Section 3
Regards vers l'avenir

La section 3 présente le contenu partagé par les répondants de l'étude concernant les solutions mises en place pour contourner des obstacles rencontrés de même que leurs observations, recommandations et souhaits pour le programme.

3.1 – Des partenaires en mode solution

Les ressources humaines. Cette première dimension étaye les actions prises par les répondants pour résoudre les difficultés dans leurs relations de travail, notamment entre les cliniciens du CRDQ et les agents correctionnels et celles impliquant les cliniciens et les professeurs.

Les cliniciens et les agents correctionnels. Bien que peu abordés par les répondants, certains ont tout de même nommé quelques pistes de solutions et des moyens mis en place afin de pallier aux difficultés. Parmi ces moyens, on retrouve : faire des rencontres avec l'ensemble des partenaires concernés et leurs supérieurs, s'attarder à la réalité de l'autre et établir des règles de fonctionnement claires. Bref, mettre en place les bases d'une communication efficace et sensible à l'autre semble avoir contribué à améliorer la situation.

On va se parler, on va les amener à comprendre ce que vous faites. [...] C'est un peu en travaillant ensemble qu'on a vu aussi ce que ça impliquait.

Parfois, en ayant tous les intervenants autour de la table, ça permet de régler des conflits et d'arriver à des solutions acceptables pour tout le monde. On a eu plusieurs réunions, au début, pour ajuster certaines choses avec le CRUV. [...] C'est assez rare au niveau du G1. Comme agent de service correctionnel, on essaye d'éviter de toucher au 21 quand il se passe des événements. On veut intervenir le moins possible au niveau de la thérapie. Par exemple, on a des décomptes à faire au niveau sécuritaire, on fait ces décomptes à peu près aux 2 heures et demi. Dans le 21, on ne rentre pas faire de décompte parce qu'ils sont en thérapie. C'est une section qu'on considère qu'on n'a pas besoin d'aller vérifier si tout est correct parce que les gars sont avec la thérapeute. Ce sont des exemples de choses que nous avons retirées.

Les cliniciens et les professeurs. Certains répondants précisent qu'il a été nécessaire de bien délimiter les tâches de chacun et d'éclaircir les ambiguïtés pour améliorer les relations. Un participant, pour sa part, avoue avoir eu de la difficulté à savoir quelle était la meilleure attitude à adopter dans cette situation : une part de lui ne souhaitait pas entamer une discussion avec les professeurs, car il ne souhaitait pas envenimer la situation, mais, en même temps, il reconnaît qu'il a été aidant de communiquer ouvertement avec l'autre personne.

Je pense qu'il y a eu une certaine zone grise qu'il a fallu délimiter clairement. [...]

On a essayé de les impliquer dans ce volet avec nous et de leur dire : "Ça c'est votre bout et vous pourriez nous aider là-dedans". On a fait des efforts, mais on croyait aussi que c'était important.

Le recrutement des détenus. Certains répondants parlent des solutions mises en place et qui se sont avérées efficaces pour améliorer le processus de recrutement des

détenus, entres autre : les « obliger » à intégrer le Département 21 si leur incarcération est en lien avec la toxicomanie et faire approuver les détenus sélectionnés par les chefs d'unité.

Il y a eu des conflits parce que les agents de dossier disaient : "Je le connais le gars. Il est dû et il veut aller en thérapie. " L'agent correctionnel disait : "Sécuritairement parlant, il a eu des comportements agressifs envers un agent correctionnel, il y a un an au BMT. " "Il n'a pas d'affaire ici" ou "Il a été affilié avec des groupes criminalisés." Par conséquent, il y a eu un chef d'unité qui a été mis responsable de revoir le cas des détenus qui ont été refusés au niveau sécuritaire. Il y a eu des conflits parce qu'il y avait un chef d'unité qui repassait sur le travail de nos agents de la console. Il y a des gars qui avaient été refusés et dont les chefs d'unité ont changé la décision pour qu'ils viennent. [...] C'étaient de bonnes décisions.

3.2 – Les recommandations

Les ressources humaines. Cette première dimension étaye ce que les répondants préconisent ou envisagent comme pouvant être aidant pour le fonctionnement du programme, sur le plan des ressources humaines. Ces informations se regroupent selon cinq sous-points, soit augmenter le nombre de cliniciens, communiquer et privilégier une attitude favorisant la communication, intégrer les personnes touchées par les changements inhérents au programme dans le processus, sensibiliser les nouveaux arrivants au contexte de travail, fournir de la formation et des ressources aux intervenants et, finalement, privilégier les intervenants intéressés à la réadaptation sociale.

Augmenter le nombre d'intervenants. Quelques répondants affirment qu'il serait nécessaire que les cliniciens puissent avoir plus de temps de présence dans le Département 21. Lorsqu'ils émettent cette recommandation, ils expliquent que les cliniciens actuels jonglent avec beaucoup de tâches et qu'ils bénéficieraient d'un peu plus de latitude.

Je pense que les thérapeutes devraient être ici plus souvent. Nous en avons déjà parlé. Je trouve que ça n'avait pas de sens de leur faire faire une demie-tâche au CRUV et une demie-tâche ici. Il y a tellement de choses ici pour remplir leurs tâches à temps plein que je trouve ça fou de leur donner un horaire au CRUV. Le matin, il y a un intervenant qui donne la thérapie pendant que l'autre est au CRUV. L'après-midi, c'est l'inverse. [...] Au secteur féminin, il y a des suivis individuels à faire parce qu'évidemment, les femmes n'ont pas accès au Département 21. Par conséquent, on a continué à faire du suivi individuel. Ça ne leur donne pas beaucoup de temps pour aller rencontrer les femmes. Ça ne leur donne pas beaucoup de temps pour jaser des petits pépins et de les régler. Il faut se faire des réunions, il faut se rencontrer et souvent on est limité dans le temps. [...] Je trouve que ça leur fait un horaire épouvablement bousculé.

Ça pourrait permettre d'avoir justement un peu plus d'espace pour les libres-paroles, l'éducateur animerait un peu plus d'ateliers. [...] Actuellement, les ateliers je les fais un peu sur mon temps qui devrait être consacré à d'autres tâches. Probablement que nous pourrions bonifier plusieurs choses si on avait plus de temps.

La communication entre les personnes et les attitudes individuelles. En lien avec les difficultés au niveau de la communication qui ont marqué la création et l'implantation du programme, il est proposé de mettre en place des processus afin de favoriser la

communication entre les intervenants. Il est également recommandé d'informer les partenaires à l'avance lorsqu'il y a des changements dans les façons de faire, d'oser se parler directement, de démontrer de la souplesse et de la tolérance envers les autres tout en sachant mettre ses limites.

Ça fonctionne, mais avec de la tolérance et de la souplesse. Il faut être capable de verbaliser les choses et d'amener tout le monde à mettre un peu d'eau dans son vin. Il faut le faire avec diplomatie. Tout le monde doit être diplomate. Ce sont tous des petits efforts pour être un peu plus humain, compréhensif et ouvert.

Il ne faut pas être rigide, mais, en même temps, il faut mettre nos limites. Il faut mettre nos limites qui sont raisonnables dans un contexte carcéral. Il faut être réaliste.

Intégrer les personnes touchées par l'implantation du programme dès le départ. Quelques répondants affirment qu'une des choses qu'ils feraient différemment s'ils avaient à implanter un tel programme à nouveau dans un centre de détention, c'est d'intégrer dès le départ et de manière encore plus formelle les agents correctionnels dans les discussions. Selon ces répondants, cela aurait certainement contribué à atténuer les difficultés entre les acteurs et aurait facilité la concrétisation du projet.

Sensibilisation, formation et ressources pour les intervenants. Certains répondants mentionnent qu'il serait favorable de faire de la prévention et de mettre en place des ressources pour soutenir les intervenants dans leur travail afin d'éviter l'épuisement professionnel.

Je pense que c'est important que les gens soient avisés, s'il y a d'autres programmes qui se construisent, c'est lourd à porter pour des intervenants. Travailler en milieu fermé, même si on décide de travailler avec cette clientèle, c'est difficile. [...] Peut-être que des formations pourraient être offertes ou une complémentarité pourrait être offerte aux personnes qui vont avoir à travailler dans des milieux semblables.

Également, les répondants ont mentionné à quelques reprises qu'il serait important et adéquat de faire des séances de formation auprès des partenaires du CRDQ sur la nature précise de leur travail. Particulièrement, lors de ces séances, il serait important d'inviter tous les acteurs gravitant autour du département à y assister (professeurs, agents correctionnels, etc.).

Ça serait peut-être intéressant, ça pourrait être un avantage de savoir sur quels sujets ils travaillent.

Intégrer des professionnels qui sont intéressés par la réadaptation et la réinsertion sociale. Certains répondants soulèvent l'importance que l'ensemble des personnels qui œuvrent dans un département comme le 21 soient des personnes démontrant de l'intérêt pour la réadaptation et la réinsertion sociale. Cela dit, ils sont conscients que cela puisse parfois s'avérer compliqué à assurer à cause des règles syndicales.

Ce qu'on leur disait c'est : "essayer de mettre du monde qui sont conscientisés à la réinsertion sociale". Mais, ils ne peuvent pas le faire, c'est syndical. On est chanceux parce que les trois

agents qui viennent d'arriver sont vraiment gentils, ils comprennent bien la réinsertion. [...] Je dirais que l'idéal c'est vraiment d'avoir des agents correctionnels qui viennent en sachant dans quoi ils s'embarquent, qu'ils viennent par choix parce qu'ils croient à ce genre de programme.

Ce n'est pas tout le monde qui est intéressé à s'impliquer dans un processus thérapeutique avec des détenus ou des agents de service correctionnel. Il y en a beaucoup qui ne sont pas intéressés, donc, évidemment, s'ils viennent travailler dans le G1, il va y avoir un problème. Présentement ce n'est pas le cas, mais c'est sûr qu'éventuellement ça va arriver.

Les ressources matérielles. Cette deuxième dimension fait état de ce que les répondants considèrent comme étant pertinent de faire pour que les difficultés en lien avec les ressources matérielles nécessaires au fonctionnement du programme soient résolues. Les deux sous-points suivants détaillent ces thèmes.

Avoir un local pour les activités du programme. Plusieurs mentionnent qu'il serait souhaitable que les activités du programme se déroulent dans un local différent de l'aire de vie des détenus. Avoir l'air conditionné est également proposé. À cet égard, plusieurs éléments ont été corrigés depuis la réalisation des entrevues. En effet, la cigarette est désormais interdite, un bureau est disponible à proximité et durant l'été, les activités ont lieu dans les salles de classe. Des « boutons panique » sont également maintenant disponibles.

Faire des programmes en fonction des cotes de sécurité. Quelques répondants affirment qu'il serait pertinent de faire deux programmes de toxicomanie dans le centre de détention. Soit un pour les détenus présentant une cote de sécurité minimum et un autre pour les détenus présentant une cote de sécurité régulière. Cela permettrait d'offrir des services à plusieurs détenus toxicomanes.

Dans un monde idéal, on aurait deux départements. Un dans le G1 qui est comme un dortoir et un autre qui ciblerait une clientèle plus lourde au niveau sécuritaire. [...] Souvent, eux, même s'ils ont des problèmes de toxicomanie, ils ne peuvent pas avoir accès au Département 21 parce que le Département 21 est un dortoir.

Beaucoup de monde ont des problèmes de consommation soit de drogues ou de boissons [...] l'idéal, ça serait d'avoir deux organismes du CRUV qui seraient partagés dans le Bloc G2 et dans le G1. On aurait deux clientèles différentes, une clientèle peut-être plus relaxe pour aller au G1 et une clientèle plus difficile qui resterait au G2.

Un programme autonome financièrement. Des répondants soulèvent que dans un monde idéal, il n'y aurait pas les contraintes associées au financement avec la Commission scolaire, ainsi il serait possible de revoir la durée du traitement et l'horaire du programme. En ce sens, plusieurs expriment le désir que le programme devienne autonome sur le plan financier.

L'idée qu'il faut séparer les groupes en deux, on était d'accord de le faire, mais on se rend compte que les clients ont besoin de plus de temps, ils ont besoin de plus d'heures et on devrait leur en donner davantage. Étant donné que l'école est là, on ne peut pas le faire. Comme il y a juste cinq jours dans une semaine, c'est compliqué. Tout ça rend le fonctionnement compliqué par rapport aux besoins qu'on voit.

Dupliquer et enrichir le programme. Plusieurs répondants relèvent l'importance de la pérennité du programme dans le temps et suggèrent l'implantation de celui-ci dans d'autres établissements carcéraux. Parmi les idées évoquées, on retrouve celle de développer des partenariats avec le système carcéral fédéral, les établissements pénitenciers pour femmes et des ressources en réadaptation ayant d'autres spécialités (santé mentale, par exemple).

Je pense qu'on aurait intérêt à avoir de meilleurs liens avec le système fédéral qui est beaucoup axé sur son propre programme, ses propres services, qui autogère et qui donne de façon complètement indépendante. Je pense qu'il y aurait sûrement moyen de développer quelque chose d'intéressant parce que de l'expertise on en a développé et on est en train d'en développer plus au niveau carcéral. Je pense qu'il y aurait sûrement moyen de faire en sorte qu'on arrive à donner de meilleurs services à la population délinquante.

L'aspect santé mentale n'est pas stabilisé. Il faudrait réfléchir parce que ces gens aussi sont en besoin. Comment on pourrait s'associer avec des partenaires en santé mentale pour venir faire de la co-intervention? [...] Je pense qu'il faudrait multiplier ce genre d'initiative. Est-ce que c'est toujours sous la forme d'un département ou d'un programme comme celui-là? Je l'ignore. Il faudrait analyser les besoins des personnes incarcérées, adapter des services pour eux et aller en amont probablement.

Le point de vue des détenus ne fut pas abordé dans la section *Solutions apportées et recommandations*, car aucune tendance n'émerge de leurs propos. Ci-dessous est listé l'essentiel de ce qu'ils recommandent :

- Il faudrait en parler plus du programme, le faire connaître.
- Conserver la durée telle quelle, l'école permet de décompresser.
- Rien à améliorer pour aider les détenus, le reste c'est une question de volonté.
- L'école n'a pas sa place dans le département, mais que s'il avait été plus jeune, oui.
- C'est bien un service comme ça dans les murs, ça aide à régler des choses qui sont en lien avec sa criminalité.
- Ne pas savoir quel autre service pourrait être implanté pour aider, il y en a déjà beaucoup.
- Rendre des écouteurs disponibles aux détenus du 21 ou de faire quelque chose par rapport à la tv, ça empêche de bien dormir.

Section 4
Les détenus

Dans cette section, les participants interrogés partagent leurs attentes et leurs appréhensions ainsi que leurs motivations par rapport au programme du Département 21. Leurs propos concernant les réactions de leur entourage (autres détenus, personnel de l'ÉDQ, famille, amis) à l'annonce de leur processus.

4.1 – Entreprendre une démarche de changement entre les murs

Les attentes. Plusieurs n'avaient pas vraiment d'attentes précises par rapport au programme dans lequel ils se sont engagés. Ils disent s'être inscrits sans trop savoir mais s'attendaient tout de même à ce que leur participation ait des impacts positifs dans leur vie (sortir plus vite, se faire aider).

Il y en a un qui me disait : "Ce n'est pas pire. Moi je l'ai faite et ça m'a aidé.

Pour leur part, quelques-uns affirment qu'ils savaient d'emblée qu'ils participeraient à des activités de groupe. Un de ces participants s'inquiétait de l'ambiance dans le groupe et du sérieux du programme.

Je savais que c'était une thérapie de groupe. Je trouvais ça un peu bizarre en prison, une thérapie. Je me demandais comment le monde allait être, si c'était du monde qui allait toute radoter pour des niaiseries. [...] On s'entendait bien.

Les motivations. Parmi les détenus ayant parlé de leurs motivations, il apparaît que les propos témoignent du caractère extrinsèque de celles-ci. Par ailleurs, comme l'ont démontré les études sérieuses sur la question, il ne faut pas négliger l'apport de ces motivations sur l'entrée en traitement.

Je me suis dit tant qu'à perdre mon temps à ne rien faire, je vais aller faire une thérapie. Ça va m'aider pour mon problème de consommation.

C'était un peu au niveau des avantages. La thérapie faisait en sorte que je rentrais à l'école très vite, je n'étais pas sur une liste d'attente. Ce sont un peu les raisons qui m'ont amené à y aller. Pour ces raisons justement, être capable d'avoir des soins, être capable de rentrer à l'école rapidement et subvenir à mes besoins, ne pas avoir besoin des gens à l'extérieur pour me déposer de l'argent. C'est pour être capable de subvenir moi-même à mes besoins, tout en travaillant sur moi-même.

La réaction de l'entourage. Les propos des détenus laissent croire que les réactions des autres détenus, qui n'ont pas complété le programme, sont plutôt défavorables lorsqu'un usager décide d'intégrer le Département 21. En effet, certains disent que leur démarche nuisait à leur réputation aux yeux des autres détenus, d'autres mentionnent s'être fait crier des noms et d'autres, avoir été perçu comme un « lèche-bottes ».

Il y en a une gang qui ne croyait pas à ça. [...] Selon eux, j'allais perdre mon temps, mais je ne perdais pas mon temps.

C'est un petit peu dur à ce niveau parce que tu passes pour un gros têteux. Faut vraiment que tu

sois capable de mettre de côté, ton image quand tu y vas parce que tu vas être jugé par les autres. Il y en a d'autres qui disent : "Hey regarde crisses-y la paix, il veut aller s'aider esti pi tout" mais d'autres : "regarde l'esti de têteux qui veut des bonbons." Ce n'est pas grave, tu sais moi à ce point-là moi je n'y ai pas porté attention. À l'âge où je suis rendu ça ne m'a pas affecté, ça n'a pas influencé ma décision.

Au niveau de la réaction du personnel de l'établissement de détention, les participants semblent dire que la plupart des agents correctionnels encouragent cette initiative chez les détenus.

Il y a des officiers qui étaient contents. Il y en a qui disait : "Ouin, continue et tu vas t'en sortir.

En fait, tout le monde s'attendait à ce que je fasse ça justement parce que, selon mon dossier, ils croyaient que j'étais prêt pour ça et s'attendaient à ce que je le fasse, que je le réussisse et que ça aille bien là.

Finalement, les réactions des familles des détenus sont aussi variées que les histoires qui les lient.

J'ai juste un frère et une sœur avec qui je m'entends très bien et ils n'ont pas dit un mot. C'est ton affaire. Si c'est pour te faire du bien, vas-y.

Ils sont assez surpris mon père, ma mère : "quoi t'es rendu en thérapie!... ok.

Conclusion

Rappelons d'une part que cette évaluation d'implantation fut réalisée dans le cadre du projet de recherche *Évaluation des effets et bilan de l'implantation du programme d'intervention en toxicomanie offert par le Centre de réadaptation en dépendance de Québec à l'Établissement de détention de Québec*. Cette étude à devis mixte, financée par les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC), visait à obtenir des données probantes sur l'efficacité d'un programme d'intervention en toxicomanie offert à une population carcérale.

D'autre part, comme nous l'avons dit en introduction de ce rapport, une des limites inhérentes à ce type de processus, concerne le fait que des ajustements ont été réalisés au cours de la démarche et que la lecture du rapport pourra donner l'impression au lecteur que certaines des données présentées ne sont plus d'actualité. Cela dit, dans l'esprit de conserver en mémoire l'historique du développement du programme afin de soutenir le mieux possible les futures implantations, il apparaissait justifié de faire état de ces données malgré une certaine péremption.

Ce programme est un programme novateur, mis sur pied dans un contexte d'implantation complexe qui fait intervenir plusieurs acteurs issus d'organisations ayant des missions différentes. Les défis et difficultés rencontrés ont été relevés et dépassés avec rigueur et constance, dans un esprit de collaboration et de partenariat qui mérite d'être souligné.

Références

- Bastille, S., Simon, H., Lalande, P., & Roy, J. (2010). *La réinsertion sociale des personnes contrevenantes : une sécurité durable : Plan d'action gouvernemental 2010-2013*. Québec : Ministère de la sécurité publique.
- Deslauriers, J.P. (1991). *Recherche qualitative. Guide pratique*. Montréal : Chenelière/McGraw-Hill.
- Giordano, Y. (2003). *Conduire un projet de recherche. Une perspective qualitative*. Paris : Editions EMS.
- Given L., M. (2008). *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Lacharité, C. (2009). La dimension formative du bilan d'implantation : des suites d'un programme à l'état des acquis subjectivement perçus par les intervenants au programme. Dans M. Alain, & D. Dessureault, (2009). *Élaborer et évaluer les programmes d'intervention psychosociale* (pp.221-240). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin. Patton, M.Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Rossi, P., Lipsey, M.W. & Freeman, H.E. (2004). *Evaluation: a systematic approach* (7th ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Tremblay, J., Rouillard, P. & Sirois, M. (2004). *Manuel d'utilisation du Dépistage et Évaluation du Besoin d'Aide- Alcool/Drogues (DÉBA-A/D)*. Québec/Lévis. Canada : Service de recherche CRUV/ ALTO.